

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

Déclaration du groupe des personnalités qualifiées

Jean-Louis Cabrespines : « L'avis présenté aujourd'hui porte, en partie, sur ce que nous avons vécu durant cette période de confinement : l'utilisation du numérique pour échanger, réfléchir et proposer ensemble.

Nous avons pu mesurer les limites de cet outil : difficultés de connexion, bande passante déséquilibrée, paroles hachées et images déformées, mais découverte de belles bibliothèques, de bureaux sous-pentus, d'un campanile depuis la fenêtre d'un édile...

Nous avons aussi pu prendre conscience des disparités de desserte numérique des différents territoires et nous interroger sur la question de l'utilisation de ce type d'outils pour répondre aux besoins de services publics et de services au public.

Si notre approche fut d'abord axée sur le numérique, pour un avis court, nous l'avons réorienté pour mieux prendre en compte les services publics et services au public avec l'outil qu'est le numérique sans qu'il vienne en substitution de ces services qui doivent permettre de répondre aux besoins et aux attentes des citoyens.

Pouvoir formuler sa demande de carte d'identité ou payer ses impôts grâce au numérique au milieu de la nuit est sans aucun doute un progrès pour certains plutôt que d'attendre d'être reçu par un guichetier ou de retirer un timbre amende chez un buraliste. Cela n'est possible que si l'accès au numérique pour tous dans tous les territoires permet une même qualité de connexion (que ce soit grâce au Très Haut Débit ou par un autre moyen).

Mais il faut éviter le risque d'une absence grandissante des services publics dans les territoires, provoquant des disparités d'accès, des inégalités à l'égard de certaines personnes, un accroissement des difficultés pour d'autres soit par illettrisme, illettrisme, pauvreté ou inaccessibilité physique. On voit bien là l'importance de la dimension de la prise en compte des difficultés individuelles comme celle du « droit au refus ».

C'est d'ailleurs ce que rappelle le défenseur des droits dans son rapport : « *La mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation se doit (...) de respecter les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public.* », « *...aucune démarche administrative ne (doit être) accessible uniquement par voie dématérialisée.* »

Présentiel et distanciel sont donc les deux possibilités qui doivent s'offrir et il convient, pour les services publics d'affecter des moyens (humains et techniques) pour continuer à rester présents dans les territoires, au service des citoyens, dans le respect prioritaire de l'intérêt général.

Nous retrouvons ces considérations dans la préconisation 21 de l'avis de la commission temporaire sur les générations nouvelles.

Comme nous l'avons fait dans cet avis, lors de sa rencontre avec le Président de la République, le 2 juillet dernier, Richard Ferrand, président de l'Assemblée nationale, propose la création d'un ministère du Service public, « *chargé des relations avec les citoyens. Les services publics tels qu'ils sont compris aujourd'hui, comme émanant de la puissance publique, ont vocation à cohabiter avec des missions d'intérêt général que peuvent parfaitement remplir des opérateurs du tiers secteur, non nécessairement chargés d'une mission de service public* ».

Le rôle des associations et des entreprises publiques est alors à prendre en compte dans la mise en place des services publics et au public. Je voterai cet avis. »

Olga Trostiansky : « Tout d'abord merci à Patrick et Yves qui nous permettent de ré-aborder finement ce rôle essentiel des services au public à l'heure du numérique, dans l'aménagement des territoires français.

Nous avons déjà pointé cette fracture territoriale et sociale à plusieurs reprises et à nouveau, dans le cadre du grand débat national en 2019 ; mais la crise sanitaire et économique de 2020 qui nous percute, nous montre l'urgence de relever les défis à la fois, de services au public de qualité virtuels et en présentiel, et à la fois d'un service public du numérique.

L'amélioration de la qualité du service de proximité de santé est un objectif prioritaire, qui doit être envisagée avec un principe de continuum de la santé sur les territoires, à la fois en utilisant le numérique et à la fois en ayant bien en tête que tout ne peut pas être dématérialisé ; cependant, nous avons pu constater que la téléconsultation a franchi un grand essor pendant la période de confinement, alors qu'elle avait été freinée aussi bien par les usagers et usagères que par la profession médicale.

Mes chers collègues, l'inclusion numérique doit être la priorité : encore 20 % de la population est incapable de communiquer via internet ; il s'agit notamment des personnes âgées, des moins diplômés, des revenus modestes qui manquent de matériel et souvent de compétences.

Il faut donc à la fois les former, les équiper et leur apporter les services en présentiel pendant cette période de transition ; il faut aussi former ceux et celles qui accompagnent les personnes éloignées du numérique, au repérage des publics en difficulté du numérique et à l'intermédiation numérique.

L'adhésion des usagers et usagères peut être amplifiée en les associant au développement des outils numériques des services publics.

Pour finir, je souhaite soutenir particulièrement une préconisation de cet avis ; il s'agit du développement d'un service public du numérique responsable en matière d'environnement économique : il s'agit donc de réaliser une étude d'impact sur toutes les opérations majeures de transformation des services publics et évaluer la contribution écologique du numérique (transports et énergie notamment).

Pour conclure, je voterai favorablement cet avis qui donne des orientations pour aboutir à des services publics renforcés et modernisés, qui devraient permettre d'assurer l'égalité d'accès aux droits sur l'ensemble du territoire, d'atténuer la crise ou anticiper celles à venir.

Je terminerai par un mot sur ces métiers considérés comme indispensables, souvent mal payés et exercés en grande partie par les femmes qui doivent être mieux reconnus et mieux valorisés. »