

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

### Déclaration du groupe de l'UNAF

Le présent avis en rassemblant les trois thématiques de services publics/services au public, d'aménagement durable des territoires et du numérique permet une approche globale et stratégique pour tenir la promesse républicaine pour toutes et tous et dans tous les territoires. Attractivité des territoires, maintien de l'emploi, accès aux services essentiels de la vie quotidienne des familles et accès au très haut débit pour tous et partout sont étroitement liés et se renforcent mutuellement.

Selon les diverses études menées sur le sujet, un Français sur cinq voire sur quatre éprouve des difficultés pour accéder aux procédures en ligne et utiliser les outils numériques. L'illectronisme recouvre une réalité à ne pas sous-estimer : 15 millions de français ne sont pas ou peu « à l'aise » avec l'usage du numérique, ou rencontrent de réelles difficultés d'équipement. Jacques Toubon précisait le 25 mai au Sénat, la dématérialisation ne doit pas conduire à une « *déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public* ». Le groupe de l'Unaf tient à souligner l'attachement des français à la proximité et à la présence humaine dans leurs interactions avec les services publics et au public.

Autre dimension souvent négligée que l'avis prend en compte, l'empreinte environnementale du numérique. Outil de résilience de notre société et de notre économie durant la crise sanitaire, le numérique trouvera sans nul doute une place essentielle dans la relance économique mais devra tenir compte de la transition écologique. Pour développer le numérique, il faut donc une impulsion nationale mais aussi une mobilisation des territoires avec un pilotage clair et identifié permettant une couverture adaptée et suffisante même là où la volonté politique locale peut parfois manquer.

L'ensemble de ces dimensions et la prise en compte réelle des enjeux qu'elles sous-tendent, militent pour la création d'un grand ministère du Numérique chargé d'incarner, de porter et de piloter une politique transversale économique, sociale et environnementale du numérique.

Dans la même perspective, le groupe de l'Unaf soutient la préconisation qui appelle à valoriser les atouts du numérique pour amplifier l'adhésion des usagers et des opérateurs des services publics et au public sous certaines conditions. Cela passe par une protection des données renforcée, une meilleure sécurisation des démarches administratives en ligne, une association des usagers au développement des outils numériques allant jusqu'au développement de fonctions de « retours utilisateurs » (évaluation, réaction, signalements...).

Le groupe de l'UNAF a voté l'avis.