

SERVICES PUBLICS, SERVICES AU PUBLIC ET AMÉNAGEMENT DES TERRITOIRES À L'HEURE DU NUMÉRIQUE



Gilles Fournel



Dominique Gallet



SECTION DE L'AMÉNAGEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

SEANCE DU 8 JUILLET 2020

L'AVIS

L'avis pointe trois axes :

- la présence territoriale des services publics, considérablement réduite par les politiques publiques successives, est assurée majoritairement par les collectivités territoriales avec de nouveaux modes de fonctionnement : maisons de santé, espaces France services...
- le développement du numérique, largement engagé mais loin d'être terminé, améliore les services gestionnaires mais a des impacts environnementaux significatifs. Pour les usagers, il crée des contraintes entre pouvoir (disparités de la couverture haut-débit, coûts d'accès), vouloir et savoir (compréhension et maîtrise des outils) ;
- le premier défi de la transformation numérique des services publics

est l'inclusion choisie et non subie pour identifier le degré d'éloignement des usagers, proposer des solutions adaptées, démultiplier les voies et moyens de se former. Le « tout-numérique » ne peut être imposé, le « droit au refus numérique » nécessite de conserver d'autres modalités d'accès aux services publics. Le second défi est celui de la transformation des organisations en plaçant l'humain au centre avec la nécessité de plus de qualification, et donc de formation, des personnels (accueil, accompagnement, polyvalence). Le troisième défi est celui de l'acculturation vers un « service public du numérique » : « culture de la donnée », continuité, adaptabilité, égalité.

Le Bureau du Cese du 22 octobre 2019 a confié la préparation de cet avis à la section de l'aménagement durable des territoires, qui a désigné comme rapporteurs M. Yves Cottelat, du Groupe CGT-FO, et M. Patrick Molinoz, du Groupe des personnalités associées. Gilles Fournel et Dominique Gallet, conseiller-ère-s du groupe de la CGT, ont participé aux travaux.

LES PROPOSITIONS ESSENTIELLES DE L'AVIS

- faire du numérique un « service public » à part entière. Le « service public du numérique » devra répondre aux principes de continuité, de mutabilité, d'égalité et de neutralité ;
- poser le principe de la progressivité et de la non-exclusivité du recours au numérique par : l'instauration d'un « droit de refus » du numérique, la garantie de maintenir dans la durée des droits d'accès non numérique (par courrier, par téléphone et/ou accueil physique), des exceptions juridiques aux obligations de paiement dématérialisé sans frais supplémentaires, ainsi que le principe d'envoi sous forme papier des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits ;
- faire du numérique une priorité nationale en créant un grand ministère du Numérique, une Agence du numérique et de l'intelligence artificielle et en accélérant le déploiement du très haut débit partout et pour tous et toutes en privilégiant les solutions de fibre à la maison et à l'entreprise ;
- définir les actions de services publics non numérisables (dans

les hôpitaux, les maternités, les Ehpad...) et renforcer leur accès par une présence physique à la juste « distance-temps » des usagères et usagers ;

- réaliser une étude d'impact sur les opérations majeures de transformation des services publics pour favoriser l'essor d'un service public du numérique responsable en matière de développement durable : environnement, économie, cohésion sociale ;
- faire de l'inclusion numérique une priorité du « service public numérique » en renforçant la formation au numérique tout au long de la vie, facilitant le financement des dispositifs d'inclusion sous contrôle public à l'échelon régional, soutenant l'engagement associatif au service de l'inclusion, encourageant le développement de lieux dédiés à l'acculturation numérique des entreprises en lien avec les réseaux consulaires ;

- former au numérique les professionnels de l'accueil des services publics et les acteurs associatifs contribuant à l'accompagnement des personnes éloignées du numérique ;
- réaffecter une partie des moyens et des postes dégagés par la dématérialisation dans les services publics pour renforcer l'accueil et favoriser l'accès aux droits ;
- amplifier l'adhésion des usagères et usagers en simplifiant les outils numériques, en les adaptant aux contraintes des personnes en situation de handicap, en renforçant la protection des données et la sécurisation des démarches administratives en ligne, en systématisant l'association des usagères et usagers au développement des outils numériques des services publics, en imposant des fonctions de « retours utilisateurs » dans les outils numériques ;

- attribuer les moyens nécessaires à la formation et à l'accompagnement des personnels des services publics, reconnaître leur implication dans leur carrière, évaluer et prévenir les risques psychosociaux ;
- appeler l'ensemble des opérateurs nationaux à porter les espaces France service ;
- créer un label officiel pour prévenir l'intermédiation payante de prestataires privés dans l'obtention de documents publics gratuits.

L'avis fait sienne cette citation du Défenseur des droits, Jacques Toubon, reprise dans l'introduction : « *Les pouvoirs publics ne devront jamais perdre de vue que, dans cette transformation en profondeur de nos services publics, l'objectif premier devra rester l'amélioration du service rendu aux usagers, à tous les usagers, et du maintien des droits pour tous.* »

DÉCLARATION DE LA CGT

La crise sanitaire actuelle est celle d'un système économique et financier mettant en concurrence les Hommes et les territoires, construit autour de modes d'exploitation dangereux pour l'humanité et la planète. Les services publics, affaiblis par des mesures d'austérité, des gestions purement comptables, des ouvertures forcées à la concurrence, viennent encore de montrer toute leur utilité.

Nécessaires pour la cohésion sociale et l'équilibre des territoires, ils sont une richesse, un investissement pour le développement économique et social. L'avis permettait de faire preuve d'audace, d'être à la fois critique et force de propositions sur le renforcement nécessaire des services publics, en lien avec les avancées technologiques, pour construire demain en échappant au dogme de la concurrence, du tout-marché, en assurant durablement égalité de traitement, continuité, mutabilité. À ce moment de l'histoire, il nous semblait judicieux de porter une analyse plus approfondie et aboutie que l'objet de la saisine, d'aller au-delà de la nécessaire modernité liée au numérique. Ce ne fut pas le cas.

Néanmoins le rapport puis l'avis ont traité de questions fondamentales, car la transition numérique n'est pas

réductible à son aspect technique et ne peut faire l'objet d'un rejet systématique de la modernité ou d'une acceptation naïve de ses effets. Elle bouleverse de nombreuses relations dans la société et l'ensemble des dimensions du travail, de ses organisations à ses finalités en passant par les manières de les réaliser.

Le numérique est un outil à mettre au service d'un développement humain durable ne laissant personne de côté, facilitant l'accès aux services publics et la mise en œuvre des politiques publiques. La dématérialisation ne doit pas servir d'alibi à de nouvelles diminutions de moyens humains. Toute organisation administrative, toute évolution technologique doit améliorer les droits, sans exclure davantage de personnes ou de territoires se sentant déjà déclassés ou marginalisés. Les pouvoirs publics ne peuvent se déresponsabiliser de la prise en charge des usagers en abusant du secteur marchand ou en déléguant massivement à la sphère associative.

Un investissement massif dans les infrastructures est nécessaire pour assurer l'égalité d'accès au réseau sur l'ensemble du territoire. La dématérialisation des services publics impose aussi une gestion publique et

démocratique, non marchandisable, des données qui ne peut être confiée aux Gafam.

L'égalité d'accès aux services publics nécessite différentes modalités garantissant une réponse de qualité aux besoins avec une présence physique adaptée dans chaque territoire.

Afin de mieux répondre aux besoins, de « faire société », les choix démocratiques liés aux politiques publiques du numérique comme aux contrôles et modalités de leur mise en œuvre vont être cruciaux.

Parce que l'avis répond en partie à ces enjeux, notamment par la proposition de création d'un grand service public du numérique, la CGT l'a voté.

SCRUTIN

