

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

Déclaration du groupe de l'Artisanat

L'accès aux services publics, tout comme aux services privés nécessaires aux besoins de la population, sont des éléments-clés de l'attractivité des territoires.

La population est attachée à ces services, même si elle en attend des améliorations en termes d'accessibilité, de personnalisation et de qualité de services rendus.

Or, de nombreux services publics et au public ont, au fil des ans, déserté les territoires ruraux et périurbains, suscitant le mécontentement des habitants et leur sentiment d'être abandonné par la puissance publique.

Toutefois, deux évolutions notables sont à l'œuvre ces dernières années : la création d'espaces mutualisés d'accès aux services publics et en même temps, la numérisation des services publics.

Ces évolutions ne sauraient remplacer la présence de tous les services publics, mais il faut reconnaître qu'elles sont porteuses de nombreux avantages en termes d'accessibilité.

Ainsi, accomplir ses démarches administratives en ligne permet de simplifier fortement la vie des usagers, particuliers ou entreprises, en évitant des déplacements, des temps d'attente, surtout si cela s'accompagne d'un allègement des formalités.

Pour autant, cette digitalisation reste un handicap pour un grand nombre de personnes. Car elle n'a de sens qu'à la condition que chacun puisse accéder à Internet et sache l'utiliser ; et, à cet égard, des freins doivent encore être levés.

Tout d'abord, il convient d'accélérer la couverture téléphonie mobile et Internet très haut débit, afin que tous les territoires bénéficient d'un égal accès en ces domaines.

Ensuite, il est essentiel de s'assurer que la part la plus large possible de la population soit en capacité d'utiliser le numérique pour effectuer ses démarches administratives. Or, ce n'est pas le cas aujourd'hui.

Ainsi, de nombreuses personnes âgées, mais aussi des personnes confrontées à la précarité, au handicap, sont en grande difficulté face au numérique. Les raisons sont multiples : absence de compétences, problème de coût de l'outil ou de l'abonnement, inquiétudes sur l'usage d'Internet...

Ces situations sont d'autant plus problématiques que le numérique tend à devenir la voie unique pour réaliser ses démarches, notamment celles ouvrant des droits sociaux.

Il est donc impératif de prendre en compte la situation de ces personnes afin de leur garantir l'accès aux services publics auquel elles ont droit.

Cela implique d'agir dans plusieurs directions : développer des lieux de formation au numérique pour tous et sur l'ensemble du territoire, mais aussi maintenir d'autres solutions que le digital pour l'accès aux services publics (courrier, téléphone...).

Les nouveaux « Espaces France Services » pourront aussi apporter une réponse plus qualitative aux usagers en difficultés, mais à certaines conditions : que les agents d'accueil soient formés à l'accompagnement de ces publics et que ceux-ci puissent être orientés de manière efficace vers l'opérateur susceptible de répondre à une demande spécifique.

S'agissant des TPE éloignées du numérique, l'avis souligne à juste titre le rôle que peuvent tenir les réseaux consulaires pour les accompagner et les former à l'appropriation des outils et des démarches liées au digital.

Plus largement, le groupe de l'Artisanat partage l'ensemble des préconisations de cet avis. Il a voté l'avis.