

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

Déclaration du groupe CFDT

L'avis ainsi que le rapport qui le précède sont, dans le contexte, pertinents. Outre qu'ils viennent utilement compléter le positionnement du CESE sur l'importance des services publics et au public pour servir l'intérêt général, ils mettent en relief le rôle et la place des services publics et de leurs acteurs en période de crise, comme par exemple la crise sanitaire que nous traversons. L'avis démontre, et c'est son sujet central, que le numérique en pleine expansion est avant tout un outil certes d'une grande utilité, mais qui a aussi ses limites.

Les services publics et au public et le numérique sont aujourd'hui indissociables. Leur articulation suppose néanmoins que plusieurs conditions soient réunies pour que la finalité du processus constitue une réelle plus-value au service de la population. Les différentes préconisations cernent ces conditions, qu'elles soient techniques, structurelles, organisationnelles ou culturelles, voire philosophiques. Rien de tel qu'un sujet pareil pour opposer les « modernes » et les « anciens », les nouveaux gourous de l'intelligence artificielle et les nostalgiques du seul contact humain. Les riches débats de la section ont permis selon nous de dépasser les postures de principe.

L'avis est pour la CFDT équilibré dès lors qu'il s'attache à valoriser un outil de progrès tout en réaffirmant que le numérique doit être politiquement maîtrisé. Un outil qui pour être efficace doit rester accessible à toutes et tous et ne saurait se substituer totalement à ce qui fait l'essence même des services publics et aux publics : le lien social pour informer et orienter, éduquer, soigner, protéger, *via* la présence physique de femmes et d'hommes qu'aucune machine, si performante soit-elle, ne saurait remplacer.

L'avis souligne l'importance des risques d'exclusion qu'un développement non maîtrisé de cet outil ferait courir, c'est pourquoi plusieurs préconisations mettent l'accent sur la formation et l'accompagnement des transitions en cours tant pour le public que pour les professionnels.

La recherche d'économies budgétaires, objet de toutes les politiques menées ces dernières décennies pour les services publics, ne peut et ne doit pas en constituer l'enjeu principal.

L'impact environnemental est exploré dans cet avis ainsi que l'indispensable protection des données.

Le libre choix pour l'utilisateur est également affirmé avec la nécessité d'un panel de réponses non exclusivement numériques, préservant l'accès aux droits pour toutes et tous.

Pour la CFDT, cet avis qu'elle a voté vient à point nommé rappeler que le progrès technologique peut servir l'intérêt général s'il est abordé, traité et évalué dans l'intégralité de ses dimensions et conséquences, tant positives que négatives, par les décideurs politiques, et que son développement est envisagé comme un outil d'amélioration au service des populations, sans aucune exclusion.