

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

### Déclaration du groupe 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 au service public 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.