

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

Déclaration du groupe des Entreprises

La digitalisation des services publics et au public offre des opportunités, pour les citoyens et les entreprises, notamment confrontés à une réduction forte du maillage physique sur le terrain.

Si le numérique apporte une réponse à l'accessibilité des services publics, des disparités d'accès persistent au détriment principalement des territoires ruraux, montagnards, et ultra-marins. L'accès au réseau Très Haut Débit encore trop inégal dans les territoires est un frein à l'implantation et au développement des entreprises. La fracture numérique renforce la fracture territoriale.

Dans ce contexte, la mise en place, en nombre suffisant pour irriguer le territoire, de Maisons de service au public (MSAP) semble une première réponse au problème de l'accessibilité, à condition d'y consacrer les moyens humains, matériels et financiers nécessaires. Les Maisons France Services (MFS) peuvent améliorer la situation en favorisant la montée en gamme des conseils et services apportés par les différents opérateurs par la voie de la labellisation.

Le groupe des entreprises souhaite attirer l'attention des pouvoirs publics sur la nécessité d'accompagner les entreprises dans les territoires fragiles (ruralité, quartier politique de la ville). Malgré la diversité des acteurs intervenant dans le champ économique, certains territoires assistent à une raréfaction très inquiétante de ces services pour les entreprises.

Le groupe des entreprises appelle le Gouvernement à renforcer les lieux dédiés aux entreprises, en lien avec le monde consulaire, avec le même volontarisme politique et financier que les Maisons France Services, notamment dans les territoires fragiles. Cela permettrait d'offrir, dans un lieu unique, un bouquet de services totalement dédié aux porteurs de projets et aux entrepreneurs et d'accueillir tous les partenaires de l'entreprise, tant publics que privés.

Au-delà, la réussite de la transformation numérique du service public et des services au public suppose la maîtrise des critères suivants :

- La garantie de moyens humains, matériels et financiers suffisants ;
- Des procédures administratives simplifiées ;
- Du partage de données entre administrations en s'assurant de la souveraineté et de la sécurité ;

- Des permanences régulières des différents services publics et des horaires adaptés aux usagers ;
- Un cheminement clair du parcours usager ;
- Un plan de communication auprès des usagers sur l'existence-même des différentes offres des services accessibles ;
- Un plan de formation ambitieux des opérateurs de services publics.

L'évolution des services publics et au public doit toujours rester soumise à l'impératif d'amélioration du service rendu à tous les usagers ainsi qu'à l'obligation du maintien et du renforcement de l'accès aux droits pour toutes et tous. En définitive, l'apport des services publics est aujourd'hui de jouer un rôle de « tiers de confiance » dans l'appropriation des usages numériques.

Le groupe des entreprises vote cet avis.