

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

Déclaration du groupe des Organisations étudiantes et mouvements de jeunesse

Service publics à l'heure du numérique, un avis d'actualité suite à deux mois de confinement qui ont fait des outils numériques, des outils centraux et nous ont rappelé l'aspect essentiel des services publics et services au public.

Si beaucoup ont fonctionné, cette période nous a montré que le tout numérique n'était ni possible, ni souhaitable, laissant un certain nombre de citoyens et citoyennes sur le bord de la route.

Mais cela nous a prouvé malgré tout qu'il fallait amorcer un virage dans notre approche des services publics, et trouver le bon équilibre dans leur accessibilité numérique ou physique.

Cet équilibre, comme l'avis le souligne, doit être envisagé selon trois axes : les conditions d'accès aux services dématérialisés qui passent notamment par le développement du « très haut débit » sur l'ensemble du territoire et en priorité dans les zones blanches, une offre de formations adéquate pour l'utilisation des outils et surtout, le respect du consentement dans le recours aux procédures dématérialisées.

Permettre le consentement, c'est aussi s'assurer qu'il existe une alternative à la procédure numérique et que l'utilisateur ou l'utilisatrice qui le souhaite peut avoir un contact direct avec un agent.

Le groupe rejoint également la préconisation qui expose que certains services publics sont « non numérisables ». Cela concerne en premier lieu nos hôpitaux, nos maternités, mais également les services de justice.

Leur présence physique sur les territoires doit être renforcée en particulier dans les zones rurales et fragiles.

La transition numérique ne doit pas agir comme un amplificateur de cette désertification et creuser la distance entre les usagers et usagères en difficulté face à ces outils, comme l'a exprimé le Défenseur des Droits.

Le développement des espaces France service est ainsi à encourager et leur financement doit être revalorisé afin d'offrir un service de qualité et une formation adéquate des agents.

Enfin, le numérique n'est pas sans poser la question de son impact écologique. Cette transition doit donc être entreprise de manière raisonnée afin de ne pas contrevenir aux engagements de la France en matière environnementale. À ce titre, une étude d'impacts pour chaque projet de transformation des services publics doit être un minimum.

Concernant cette question, et bien que cela n'apparaisse pas dans les préconisations, nous partageons le souhait formulé par la Convention Citoyenne pour le Climat d'un moratoire sur la 5G afin de déterminer les conséquences de son déploiement sur l'environnement.

L'avis qui nous a été présenté propose un état des lieux fidèle et alerte sur certains points cruciaux de la transition numérique. Le groupe l'a voté favorablement.