

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

Déclaration du groupe de la Mutualité

Les avis du CESE l'ont souvent rappelé : « *les services publics sont des facteurs majeurs de cohésion territoriale et sociale* » qui répondent aux principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité pour satisfaire les besoins des populations et couvrir les spécificités des territoires.

Ce principe d'égalité d'accès au service public doit rester au cœur de nos préoccupations au regard des risques de discrimination que la transition numérique, à la fois comme outil et comme facteur d'évolution, peut parfois favoriser.

Si la révolution numérique peut être porteuse d'opportunités, elle doit demeurer un outil pour améliorer l'accès aux services publics et aux services au public.

La crise sanitaire et la période de confinement l'ont démontré : le numérique a été au cœur de nos vies : qu'il s'agisse de télétravail, de l'école à la maison ou des consultations médicales par visioconférence.

L'exemple de la santé est ici révélateur de la nécessité d'une articulation plus forte entre le parcours de soins et la télémédecine comme levier technologique et organisationnel majeur pour améliorer l'accès aux soins, et notamment répondre à la répartition inégale des professionnels de santé sur le territoire.

Le cloisonnement des acteurs de santé, le morcellement de l'offre de soin de premier recours et la difficulté de partager l'information médicale sont malheureusement constatés depuis trop longtemps. Le numérique pourrait jouer ici un rôle et le DMP pourrait compléter en sécurité les prises en charge physiques et faciliter la dématérialisation des prescriptions, comptes rendus d'analyses médicales, imagerie médicale, etc. Face aux enjeux de sécurité des données et d'interopérabilité, le groupe de la mutualité rappelle son attachement au portage de cet outil par la puissance publique pour éviter le foisonnement de solutions concurrentes.

Toujours dans le domaine de la santé, les mutuelles contribuent localement au déploiement de la télémédecine en expérimentant des dispositifs dans leurs services de soins et d'accompagnement pour améliorer l'accès et la continuité des soins, notamment en EHPAD. Cependant, pour être efficace, le développement des services de-santé doit bénéficier d'une couverture réseau de haut débit sur tous les territoires.

Par ailleurs, les outils de la transition numérique doivent pouvoir, avant tout, être partagés par toutes et tous c'est pourquoi la question de la précarité numérique reste ici essentielle et, comme le souligne l'avis, l'enjeu de formation est primordial.

Les personnes vivant dans la rue sont parmi les plus éloignées du numérique. Aussi, dans son avis de décembre 2018, le CESE avait souligné l'intérêt de leur proposer une offre de coffre-fort numérique gratuit pour leur permettre d'archiver leurs documents administratifs indispensables, mais aussi pour améliorer l'accès aux droits, tout en bénéficiant d'un accompagnement social et d'une formation au numérique indispensable par les CCAS et les associations.

Enfin, la réflexion sur la collecte, l'utilisation et le traitement des données doit faire l'objet d'une réflexion approfondie autour de l'intérêt général pour garantir la protection des personnes et ce, notamment dans le domaine de la santé.

Le groupe de la mutualité a voté l'avis.