

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

### Déclaration du groupe de l'Outre-mer

Nous souhaitons saisir l'occasion qui nous est offerte de remercier Monsieur le Défenseur des droits pour avoir à plusieurs reprises appelé l'attention sur l'accès aux services publics et aux droits fondamentaux Outre-mer, y compris dans leur dimension culturelle et linguistique.

À la suite de la CNCDH et du Défenseur des droits, le CESE s'est également penché sur cette question dans un récent avis à l'initiative de sa délégation Outre-mer.

Le respect de notre diversité est en effet la condition première de la concrétisation du principe d'égalité d'accès aux droits et aux services publics, de l'accès à l'égalité réelle telle qu'elle nous a été promise dans la loi « Égalité réelle » votée à l'unanimité par la représentation nationale.

Dans le même sens, le Président de la République s'est exprimé sur le droit à la différenciation tandis que notre nouveau Premier ministre soulignait l'importance de la dimension territoriale pour la démocratie et le développement.

Cependant, depuis le mouvement de départementalisation de 1946, c'est d'abord une logique de rattrapage qui a inspiré les politiques publiques, mais il y a toujours eu un écart important entre cette promesse et la réalité.

La révision générale des politiques publiques dans les Outre-mer a eu pour conséquence de reproduire les mêmes schémas de réorganisation pour les Outre-mer sans forcément prendre en compte les spécificités institutionnelles de chacune d'entre elles.

Dans certains territoires, en raison des résultats insuffisants de notre système éducatif et du manque d'équipements, la mutation vers le numérique a davantage éloigné certains Ultramarins des services publics et ce, d'autant que 72 % d'entre eux sont raccordés à une ligne fixe contre près de 100 % dans l'Hexagone.

En matière de connexion internet, c'est 50 % de la population qui est raccordée pour une moyenne nationale de 81 %. Parmi les 1 383 maisons de service au public, on en dénombre 21 dans les Outre-mer, dont une à Saint-Martin, dans les quartiers prioritaires alors que les besoins sont plus grands.

Les bus numériques, dispositif itinérant d'aide aux habitants dans leurs démarches administratives en ligne, restent insuffisamment développés.

Au vu de ces réalités, nous partageons naturellement nombre des préconisations formulées dans l'avis, mais il faut aussi, pour relever le défi de l'inclusion, tout à la fois que la transition soit choisie plutôt que subie et que chaque territoire puisse voir concrétiser avec le partenariat et le soutien de l'État, des réponses adaptées à ces réalités locales.

Dans ce sens, le groupe de l'Outre-mer a voté l'avis.