

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

### Déclaration du groupe des Professions libérales

La notion historique, le champ et la qualité des services publics ont beaucoup évolué ces dernières décennies avec un recul très net de la présence physique des agents dans certains secteurs et la fermeture de nombreux établissements.

Parallèlement, les différents sondages et études témoignent de l'attachement des français aux services publics. La crise sanitaire que nous avons traversée n'a fait que confirmer et renforcer leur importance mais elle a également mis en exergue et amplifié leurs dysfonctionnements.

Si le numérique peut être un formidable outil d'amélioration de la qualité du service rendu, l'avis montre qu'il est essentiel que soit maintenu dans nos territoires « des guichets » où tout usager pourra bénéficier, par un contact humain et grâce à des agents qualifiés, d'un traitement personnalisé de ses demandes.

Nous ne sommes pas tous égaux devant l'accès à internet et, comme le souligne l'avis, il est urgent de placer tous les territoires en situation d'accès égal au très haut débit et à la téléphonie, gage par ailleurs de leur attractivité.

Les professionnels libéraux, qui assurent des services au public dans les secteurs de la santé, du droit et du cadre de vie-technique, adhèrent à l'état des lieux dressé par l'avis et à ses préconisations notamment celles visant à garantir les droits et les libertés fondamentales et la protection des données.

Nous souhaitons insister sur trois points.

En matière de santé, d'un recours anecdotique de 60 000 téléconsultations prises en charge en 2019, nous sommes passés à une démocratisation massive d'un million de téléconsultations par semaine en avril dernier, en raison du confinement. Cependant, cette amplification est essentiellement due à l'adoption de mesures transitoires et dérogatoires qu'il conviendrait certainement de pérenniser ; la téléconsultation étant l'un des moyens pour réduire les inégalités d'accès aux soins dans les zones sous-dotées, pour obtenir une prise en charge médicale plus rapide, pour lutter contre le renoncement aux soins ou encore pour désengorger les urgences.

Pour les professionnels du droit, outre le manque chronique de moyens humains et matériels, la pandémie a mis en évidence le retard de notre système judiciaire en matière de digitalisation. Alors

que nos voisins anglais organisaient leurs audiences par visioconférence, la justice française s'est tout simplement mise en quarantaine. La mise en place d'un réseau informatique commun et sécurisé serait très utile.

Pour les professionnels du cadre de vie, le permis de construire dématérialisé pourrait réduire les temps d'instruction et participer à une reprise plus rapide de la construction.

L'avis du CESE voté aujourd'hui est au cœur de l'actualité.

Parce que les préconisations proposées au sein de l'avis sont de nature à améliorer l'accessibilité aux services publics et services au public à tous, le groupe des professions libérales a voté l'avis.