

N° 122
SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2022-2023

31 mai 2023

RÉSOLUTION

proposant au Gouvernement
de renforcer l'accès aux services publics

Le Sénat a adopté la résolution dont la teneur suit :

Voir le numéro :

Sénat : 451 (2022-2023).

Le Sénat,

Vu l'article 34-1 de la Constitution,

Vu la communication de la Commission européenne du 26 janvier 2022 établissant une déclaration européenne sur les droits et principes numériques pour la décennie numérique,

Vu le rapport sur l'hyper-ruralité remis au Gouvernement en juillet 2014 par M. Alain Bertrand, sénateur,

Vu le rapport du Sénat n° 711 (2019-2020) du 17 septembre 2020 de M. Raymond VALL, fait au nom de la mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique,

Vu le rapport du Sénat n° 778 (2021-2022) du 13 juillet 2022 de M. Bernard DELCROS, fait au nom de la commission des finances, sur le financement des maisons « France services »,

Vu le rapport du Conseil économique, social et environnemental du 29 janvier 2020 intitulé : « L'accès aux services publics dans les Outre-mer »,

Vu le rapport du Défenseur des droits publié en 2019 intitulé : « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics »,

Vu le rapport de la Cour des comptes sur « L'accès aux services publics dans les territoires ruraux », publié le 19 mars 2019,

Vu le rapport de la mission « Agenda rural » intitulé : « Ruralités : une ambition à partager » du 26 juillet 2019,

Considérant que le principe d'égalité des droits est au cœur du pacte républicain ;

Considérant que l'égal accès aux services publics est un enjeu fondamental de la cohésion sociale ;

Considérant que les services publics demeurent une composante essentielle de l'aménagement et de l'attractivité des territoires ;

Considérant que les maisons « France services » ont vocation à compléter et non à remplacer l'offre existante de services publics ;

Considérant que l'utilisateur doit être au cœur des politiques des services publics avant l'internaute ;

Considérant que près de quatorze millions de nos concitoyens ne maîtrisent pas le monde du numérique et peuvent se trouver ainsi privés de leurs droits sociaux ;

Considérant que les plateformes téléphoniques ne suffisent pas à répondre aux attentes des usagers dans des délais raisonnables ;

Considérant que la dématérialisation des services publics peut être une réponse aux problématiques d'enclavement, sous réserve d'une couverture numérique de qualité dans tous les espaces en particulier ruraux ;

Estime que l'accès aux services publics doit être garanti par l'État et ses administrations pour tous les citoyens, quels que soient leur lieu de résidence et leur niveau de compétence informatique ;

Appelle à ce que les contraintes sur les opérateurs soient renforcées pour qu'ils remplissent leurs obligations de déploiement des infrastructures numériques de très haut débit pour tous ;

Estime nécessaire d'encadrer le développement des procédures dématérialisées en imposant le maintien d'une méthode alternative et la possibilité de disposer d'un interlocuteur physique ;

Souhaite que les usagers bénéficient d'un accès téléphonique effectif aux services publics dans les meilleurs délais ;

Appelle au développement d'une stratégie numérique inclusive tout au long du parcours scolaire ;

Souhaite la clarification des compétences et du pilotage des politiques d'accessibilité au niveau local, en particulier la rationalisation des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) ;

Appelle à un partage plus équitable du coût financier des maisons « France services » afin de ne pas faire peser sur les collectivités territoriales l'essentiel de l'effort budgétaire pour leur implantation et leur fonctionnement.

Délibéré en séance publique, à Paris, le 31 mai 2023.

Le Président,

Signé : Gérard LARCHER