

Rencontre débat du vendredi 10 novembre 2023
au Centre social Pluriel(le)s à Tours.
Organisée par Convergence Défense des Services Publics 37

Le Numérique et les services publics de proximité



Avec la participation de *Danièle Obono*, députée LFI, de *Charles Fournier* député EELV de Tours, de *Niouma Camara*, présidente de l'association *Naya*, de *Roxane Sirven*, responsable FI et qui interviendra comme syndicaliste (membre de la direction de l'UFSE-CGT Union des fédérations des services de l'Etat), de *Pascal Charcosset*, *Peuples solidaires*

Alain Gidelle présente la **Convergence nationale de défense et de développement des services publics**, qui est une association loi 1901. Elle a été créée en 2009 suite au rassemblement de Guéret en 2005 qui avait rassemblé 15 000 personnes.

La Convergence d'Indre et Loire a été créée pour agir au plus près de notre territoire, en ville comme dans les zones rurales. Elle compte, parmi ses adhérents, des syndicats, des partis politiques, des associations, des collectifs et des citoyens qui nous rejoignent à titre individuel. Ce qui nous anime, c'est la défense de **vrais services publics**, et non de DSP (Délégations de Services Publics) qui enrichissent le privé. Le service public doit être à la disposition de **tous les usagers et répondre à leurs besoins en ce 21^{ème} siècle...**



Tout le monde constate que les services publics sont malmenés depuis très longtemps ; *on prétend* qu'ils coûtent trop chers, qu'il faut les réduire...

Or non seulement, il est indispensable de les conserver mais compte tenu de l'évolution de la société, il faudrait les développer et en créer de nouveaux comme pour l'eau ou l'alimentation.

Tout le monde doit avoir accès à l'eau et à une alimentation saine. C'est dans ce sens que s'inscrivent nos actions, avec les organisations et les citoyens qui partagent ces mêmes objectifs.

A l'appel de la Convergence Nationale, du 12 au 14 mai 2023, nous avons participé aux rencontres de Lure en Haute Saône. 19 personnes de Touraine se sont déplacées. 260 organisations associatives, syndicales, politiques et 3000 citoyens ont manifesté le 13 mai dans les rues de la ville. A Lure, **Danièle Obono**, seule députée présente, est venue présenter sa **proposition de loi visant la réouverture des accueils des services publics**.

On constate la disparition des services publics en zone rurale mais aussi en ville ; ainsi au Sanitas à Tours des bureaux comme ceux de la sécurité sociale ferment. C'est l'objet de débat de ce soir : la déshumanisation des services publics revient systématiquement et ce ne sont pas seulement les usagers qui en souffrent mais également les personnels des administrations qui subissent des **suppressions de postes au nom de la «numérisation»**. Nous avons participé à une réunion à la CAF, où un cadre de l'établissement a témoigné des conséquences sur les personnels, avec une accentuation des charges de travail mais au final un service plus mal rendu.

Il y a donc urgence, c'est pourquoi la proposition de loi portée par Danièle Obono qui va être défendue à l'Assemblée nationale le 30 novembre a le grand mérite de porter cette problématique et le débat au plan national.

Charles Fournier est député de la 1ère circonscription de Tours, (Celle-ci compte à la fois un quartier très aisé et l'un des plus pauvres de France en cœur de ville, le Sanitas qui concentre de nombreux talents, mais également beaucoup de difficultés sociales...)

Charles Fournier indique qu'il ne pourra pas participer à toute la réunion. Il héberge en effet, dans sa permanence des familles à la rue, avec une action symbolique dans le cadre de l'action «pas d'enfants à la rue». Tous les jours, une quarantaine d'enfants dorment dans la rue à Tours. Quand on banalise cela, on accepte l'inacceptable ! (Une manifestation qui doit rassembler le plus largement a lieu le samedi 11 novembre à Tours afin de dénoncer cette situation).

Il se félicite de l'initiative de la Convergence dont il rappelle l'origine, une rencontre au bord de Loire au lendemain des dernières élections législatives. A côté d'une enquête organisée dans une zone rurale particulièrement excentrée, le nord ouest Touraine, il avait été décidé de faire un parallèle avec un quartier urbain difficile, le Sanitas.

La question centrale est la même : comment sensibiliser les gens et recréer avec les habitants la conscience du besoin de services publics ? Ces services publics, comment les défendre, les transformer et les développer à l'opposé de ce qui est fait actuellement ?

La démocratie ne peut pas fonctionner sans services publics et il n'y a pas de services publics qui puissent exister sans démocratie. Et le «tout numérique» ne peut pas remplacer les services publics, le risque étant d'avoir un outil super «techno» qui ne se préoccupe plus des femmes et des hommes, les remplace en excluant une large partie des citoyens.

On a besoin de reconstruire de vrais services publics répondant aux besoins de la société d'aujourd'hui. De nouveaux besoins de services publics s'expriment, par exemple dans le domaine de l'alimentation. L'alimentation doit entrer dans le champ des communs vitaux avec un «service public de l'alimentation». La question est de savoir comment chacun peut accéder à une alimentation saine, bonne pour sa santé et respectueuse de l'environnement...

La démarche d'enquête est indispensable pour construire avec les habitants les bonnes réponses. Comment fait-on pour donner corps au besoin de services publics et construire avec eux ceux de demain ?

On a vu avec la crise Covid , le rôle qu'ont joué les services publics. Même les entreprises ont souhaité, parfois , une quasi «nationalisation» des services publics pour pouvoir continuer d'exister. **Le service public est au cœur de nos vies. Plus que jamais cela exige un questionnement des habitants en ville comme en zones rurales : de quels services publics avons nous besoin et envie ?!...**

Danièle Obono

Danièle Obono est députée LFI de Paris dans une circonscription au nord est de Paris, composée pour partie de quartiers populaires, d'autres faisant l'objet d'une gentrification. Elle est **membre de la commission des lois**, elle travaille sur **l'accès au droit pour tous**.



Ainsi , elle a entendu la contribution de la **Défenseure des droits** qui a produit 2 rapports en 2018 et 2022 sur le sujet du numérique. La proposition de loi répond également à des interpellations de différentes associations, ainsi une association du 18^{ème} arrondissement qui travaille avec le Centre social du quartier et qui s'occupe de l'accueil des personnes âgées et notamment de leur droit à la retraite. La CNAV a fermé tous ses accueils publics et les personnes qui veulent faire valoir leurs droits à la retraite trouvent porte close. L'association, dont ce n'est pas l'objet initial, se retrouve de plus en plus à faire de l'accompagnement des personnes âgées par nécessité.

Avec d'autres associations confrontées aux mêmes situations d'urgence, un collectif a été créé. La question des difficultés d'accès au numérique, présenté en substitution aux services de proximité supprimés se pose dans les quartiers urbains comme ruraux.

Cela a conduit Danièle Obono à travailler le sujet.

Le numérique sensé améliorer l'accès aux droits ? La Défenseure des droits a posé le problème de fond. Des millions de personnes rencontrent des difficultés. Des personnes n'ont plus accès aux droits fondamentaux. 22% de la population ne disposant pas d'un ordinateur, 15% n'ont pas de connexion internet. Au-delà des personnes âgées, de nombreux publics sont concernés : les personnes étrangères, les personnes en situation d'illettrisme, mais également avec un handicap physique ou neurologique... Il y a aussi des jeunes, habiles dans les applications mais une fois sortis des sites peuvent se trouver en difficulté dans les démarches administratives «numériques».

Quand l'internet devient structurellement un obstacle récurrent pour l'accès au droit, le problème est général et il faut une réponse globale ! C'est le résultat d'un choix politique vis à vis des services publics. La période de crise sanitaire a servi d'accélérateur à la diffusion du numérique. Cette accélération fait partie d'une tendance générale depuis 20, 30 ans qui participe à la politique d'austérité.

Une nouvelle gestion des services publics se met en place avec la suppression massive de personnels avec un objectif central de réduction des dépenses publiques. On a fermé les accueils des services publics en conséquence et renvoyant les citoyens vers l'internet...

On n'a plus besoin de services publics physiques puisqu'on les a en numérique !

Je suis allée devant une agence Pôle emploi pour faire signer des pétitions s'opposant aux réductions des horaires d'ouverture et de fermeture de services. La direction, avec une étude présentée en Comité Social et Économique, prenant prétexte du numérique, justifie les suppressions d'emplois. Mais, si il y a effectivement une réduction des tâches dans certains

domaines, l'augmentation d'autres tâches est manifeste, ainsi la gestion des mails dont le nombre explose...

Au total, Cela ne simplifie ni la vie des utilisateurs ni celle des employés mais génère du mal être, de la maltraitance et de la perte de sens du travail et en définitive pour un service public de moindre qualité.

Le droit des étrangers a servi de terrain d'expérimentation. L'accueil physique des préfectures a été remplacé par l'accès au numérique. Les queues sont devenues non plus physiques mais numériques ! On ferme les guichets, supprime des emplois. Il faut prendre rendez-vous par téléphone pour avoir un rendez vous à distance. L'accès est souvent très difficile et induit des retards qui peut mettre certaines personnes en « situation irrégulière » malgré elles.

Les personnes âgées qui ne maîtrisent pas l'outil informatique, et qui faisaient antérieurement leur propres démarches administratives se retrouvent en situation de dépendance et de perte d'autonomie.

Ces conséquences d'un phénomène qui touche une minorité de la population, parmi la plus vulnérable, suscitant moins d'empathie préparent des dispositifs qui vont progressivement s'appliquer à tous.

Le même constat vaut pour les personnes relevant du RSA.

La proposition de loi vient du constat de problèmes concrets. Elle s'adresse à toutes les catégories sociales. L'ouverture des accueils en Maison France Service (MFS) soit s'accompagner de services de proximité permettant le traitement et le suivi des dossiers.

Alain Gidelle signale que ces difficultés touchent énormément d'habitants du Sanitas (connexion, langue...)

Niouma Camara, présidente de Naya, association de Saint-Pierre-des-Corps



On a rejoint Convergence Services Publics, parce les services publics concernent et touchent tout le monde.

L'association Naya est née en juin 2019 autour de 4 mamans « monoparentales » à la recherche d'activités sociales utiles dans le quartier.

L'association Naya ,est une association ouverte à tout le monde, à toutes les catégories sociales. Elle propose de participer à des activités autour des besoins humains au-delà des espaces traditionnels et de pouvoir s'y intégrer .

A ce jour, l'association compte **400 membres**, originaires de tous les continents. Elle joue aussi un rôle d'accueil des publics qui arrivent en France, désorientés, qui se posent la question de savoir comment on s'intègre. Les migrants découvrent que ce n'est pas l'eldorado et pas le rêve qu'on leur a vendu. Ces personnes ont une histoire, un bagage, Naya leur permet de trouver leur place, avec ou sans enfants. L'association Naya est aussi un espace ouvert à des personnes sans domicile fixe, des personnes avec des handicaps, des mamans « monoparentales » issues de l'immigration, en situations d'urgence, par exemple lors d'un départ à la maternité. L'association Naya aide concrètement ces femmes qui vont accoucher, par exemple, en fournissant un trousseau complet.

Les services publics d'aujourd'hui ne jouent plus vraiment leur rôle car ils ne permettent plus d'accompagner en présentiel. Les associations sont de fait confrontées à de nouvelles situations avec des personnes qui ne font plus confiance aux institutions. Ils viennent dans les

associations en dernier ressort, celles-ci deviennent un dernier recours, pour ne pas perdre pied.

Les associations comme Naya fonctionnent exclusivement avec du bénévolat, des bénévoles qui le font avec cœur, mais il arrive un moment où les personnes vont être trop fatiguées et ce n'est pas ce qu'on veut au sein des associations. Les associations comme les nôtres ont besoin de moyens donnés par l'État. En définitive, on fait plus que les institutions, et ce n'est pas normal. Ce n'est pas aux associations de faire le travail des services publics et notamment les services sociaux. L'État ne fait plus son boulot, transfère ses missions sur les collectivités territoriales et maintenant sur les associations et les centres sociaux, ce qui est inadmissible.

Julien Keruhel directeur du Centre social Pluriel(le)s apporte des précisions :

On travaille avec la CAF et la Fédération des Centres sociaux. La question du « tout numérique » conduit à des exclusions massives de public qui n'y ont pas accès. Des rapports ont été faits et refaits. Ne faudrait-il pas une grande action comme l'«Affaire du siècle» qui a porté les enjeux climatiques illustrés par les rapports du Giec ? Ne faudrait-il pas monter une **action en justice pour rupture de l'égalité républicaine** et faire un «coup médiatique » pour se faire entendre ?

Pascal Charcosset de Peuples solidaires et membre du Conseil d'administration du Centre social Pluriel explique :

On avait été obligé de passer en Maison de Services au Public (MSAP), avec un écrivain public. Cette solution nous laissait des libertés et était encore compatible avec l'activité d'éducation populaire du centre social. Le passage en Maison France Service (MFS) transformait la mission du Centre social. Le conseil d'administration s'y est donc opposé. Pour le Centre social, c'est un mauvais choix financier mais un bon choix politique pour ses missions au cœur du Sanitas.

Roxane Sirven, syndicaliste (membre de la direction de l'UFSE-CGT Union des fédérations des services de l'Etat)

On va commencer par des citations de la première ministre Élisabeth Borne lors du 7^e Comité interministériel de la transformation publique : *«Notre première ambition est de placer les Français au cœur de l'action publique», «Améliorer nos services publics en permanence, en nous fondant sur les retours de nos concitoyens», «L'État doit repenser son organisation, s'adapter», «Nos concitoyens attendent des solutions pour nos services publics.»*

C'est donc les usagers qui demanderaient une telle transformation. Mais les citoyens n'expriment pas une volonté de dématérialisation. Ce que disent les citoyens c'est qu'ils veulent **plus de services publics, plus d'hôpitaux, plus d'école et moins de classes surchargées, des services publics de proximité avec des agents compétents, des humains plus que des machines...brefs plus de moyens et plus d'emplois.**

Elisabeth Borne, elle, ne dit pas ça. Elle dit que le système s'améliorera si les usagers deviennent « acteurs » des services publics.

Évidemment, cela ne marche que dans une vision surréaliste de la « start up nation ». La réalité est autre : près d'un Français sur quatre exprime le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics. Tous les ans, plus de **80 % des réclamations adressées au Défenseur des droits concernent les difficultés liées aux services publics.**

Dans la réalité on parle plutôt d'illectronisme, de difficulté d'accès et d'inégalité territoriale (zone blanche) qui touche les publics qui ont le plus besoin de faire des démarches administratives (personne en situation de handicap, étrangers, personnes âgées...) et en définitive, un peu tout le monde qui a passé des heures à essayer de remplir les cases de formulaires déshumanisés pour voir apparaître sur leur écran un message informant que le

service est «temporairement indisponible»!. **13 millions de personnes seraient en difficulté avec le numérique dans notre pays**, 15 % des habitants n'ont pas de connexion internet à domicile. 28 % des personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne.

La solution du gouvernement : former les usagers !

La formation au numérique ne peut tenir lieu de seule politique d'accès aux droits et aux services publics, l'usager ne pouvant être tenu pour responsable de sa capacité ou non à maîtriser l'outil informatique, rappelle la Défenseure des droits.

Devenir «acteur» en langage macroniste signifie : les citoyens feront ce que les agents publics ne feront plus. On demande aux usagers de faire plus pour que l'administration fasse moins et économise ainsi des ressources... Pourquoi ? Pour réduire le nombre de fonctionnaires et pour revendre le parc immobilier de l'État, par la fermeture de services de proximité et le regroupement des services dans un lieu sans se soucier de leur accessibilité pour tous.

On déporte les missions du service public aux citoyens qui sont appelés à devenir des spécialistes de tous sujets en lien avec l'administration : jongler d'un site à un autre, connaître le jargon administratif, savoir contourner les bugs des logiciels etc... Et évidemment savoir résoudre les situations particulières et complexes que la machine n'a pas prévues car certaines démarches numériques ne prennent pas en compte l'ensemble des situations prévues par les textes. On peut dire que **le numérique n'offre qu'un accès dégradé et rétréci aux droits des usagers.**

La Défenseure des droits écrit dans un rapport *«Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? »*, que cette *«situation met en danger notre cohésion sociale, notre sentiment d'appartenance commune, et fait courir le risque d'un affaiblissement de la participation démocratique, dans toutes ses dimensions.»*

La démocratie ce n'est pas une enquête de satisfaction après une démarche administrative numérique. Mais, déjà, est-ce que les citoyens souhaitent réellement ce « tout numérique » pour lequel ils vont devoir s'adapter à marche forcée ?

Si on regarde ce qui se passe du côté des agents de la Fonction publique, le sentiment actuel le plus fort est que les principes de service publics -continuité, égalité, adaptabilité - sont en train de disparaître. Le «tout numérique» à marche forcée n'est pas à marche forcée uniquement pour les usagers mais également pour les agents des ministères. Depuis 2019, (mais cela a commencé avant Sarkozy), la dématérialisation des actes administratifs **a entraîné une forte désorganisation du travail** (nouveaux outils et process à apprendre, accentuée par le télétravail et le déménagement de locaux) et une transformation profonde du travail (missions de service public non assurées, réduction du nombre de fonctionnaires, contact avec les usagers réduit, augmentation de dossier de recours administratif).

Tout cela entraîne **un sentiment très fort de perte de sens du travail**, de ne plus faire un travail de qualité adapté aux situations de chaque usager, un travail pour lequel on a acquis des compétences au fil du temps. Ce travail, c'est faire face à des situations imprévues. **Faire bien son travail, c'est souvent résoudre des difficultés pour les usagers perdus dans des démarches complexes.**

Les agents sont à marche forcée, car le dialogue social a été réduit au minimum, les instances du personnel non consultées et non associées ; la question de la santé et de l'amélioration des conditions de travail n'est jamais évoquée et pour cause depuis 2019 les CHSCT et les F3SCT aujourd'hui ne sont plus consultées sur les projets « modifiant les conditions de santé et de sécurité et les conditions de travail lorsqu'ils s'intègrent dans le cadre d'un projet de réorganisation de service »

L'accélération de cette dématérialisation s'inscrit aussi dans un contexte très particulier celui du covid : alors que les agents devaient **apprendre à travailler en télétravail en mode dégradé**

(c'est à dire sans équipement) **en même temps**, ils ont dû travailler sur la dématérialisation des actes administratifs, la numérisation du travail et **la transformation de leur métier**. Cela a entraîné aussi une surcharge de travail (triple gestion des dossiers ou de leur archivage), avec des formations aux nouveaux outils parfois prises en dehors des heures de travail. Des agents noyés dans la masse des logiciels qui fleurissent depuis le confinement plus la refonte de tous les logiciels métiers...

Se rajoute aussi l'augmentation du télétravail. Si l'employeur était réticent au départ (par peur de perte de contrôle sur les agents), il y voit aujourd'hui un gain important : la possibilité de revendre les biens immobiliers de l'état, rationaliser les espaces de travail avec des postes mutualisés, des postes tournants non attribués et des tiers lieux dont le but premier est la diminution des m². Et du coup les déménagements bousculent la vie des agents !

La peur initiale de la perte de contrôle des agents en télétravail qui échapperait au management a trouvé sa solution dans un hyper contrôle des agents qui s'est mis en place avec le télétravail et s'étend de plus en plus à tous les postes aujourd'hui : des logiciels contrôlent que vous êtes en permanence devant votre ordinateur (statut «en ligne» qui devient «absent» en cas de quelques minutes de non utilisation, obligation de répondre à toutes les sollicitations car on vous voit en ligne alors que vous êtes occupé sur une autre tâche...) Tout cela entraîne une intensification du travail et le sentiment de passer son temps à ne plus faire son travail mais à «bidouiller» des problématiques techniques.

Tout cela interroge les questions de qualité, d'accessibilité et de continuité du service public : un changement de paradigme dans le monde du travail où la fonction publique utilise **les mêmes méthodes managériales que le privé** et où les missions de services publics sont de plus en plus réduites et **éloignées des citoyens**. On n'a plus de ministère de la Fonction Publique mais un ministère de la «Transformation et de la Fonction publique » et ce changement de nom n'est pas anodin!

Il faudrait mettre la technologie au service exclusif de l'humain, pour en faire un usage intéressant, à commencer par la réduction du temps de travail et l'émancipation des tâches répétitives afin d'arriver à un travail valorisant vraiment centré sur le relationnel, la créativité et l'innovation...

Frih Kouassi pose une question :

L'accès aux services publics est-il un droit constitutionnel ?

Il cite le cas d'une personne de sa connaissance qui n'avait pas de «carte bleue» pour prendre de bon matin son billet de train à la gare de Saint-Pierre-des-Corps en l'absence de guichet ouvert... Impossible de monter dans le train ! Ne faudrait-il pas mener une action juridique afin de dénoncer ces situations inacceptables ?

Edith Hallinger :

On parle du «Tout numérique» mais il demeure bien des territoires laissés pour compte, avec des «zones blanches». Cela touche aussi, des artisans, des PME ,... Il faut ajouter la réalité de l'illettrisme soit 10% de la population d'après un sondage réalisé pour le Conseil régional. L'égalité fait partie de nos institutions et là on n'est plus « dans les clous ».

Il y a un lien entre la politique de casse des services publics et ce que l'on constate : le sentiment d'injustice, la montée de la violence et, au plan électoral, les votes d'extrême droite, en France comme d'ailleurs dans toute l'Europe.

Joel Terrier fait remarquer :

Le citoyen est doublement pénalisé, paie des impôts pour des services non faits, et il faut payer des prestations qui étaient il y a peu gratuites comme la carte grise.

On demande aux associations de faire le travail, ces associations qui sont obligées de courir après des subventions jamais garanties.

Stéphanie Frih Kouassi est écrivain public, venue à Naya en 2021.

Après 1 an d'accompagnement, elle fait le constat d'une montée d'une violence liée au numérique avec les «arnaques» électroniques dont sont victimes les personnes fragiles.

Les associations ne sont pas accompagnées alors qu'on leur demande de plus en plus de faire le boulot des administrations. Est-il normal que ce soit au niveau associatif qu'on aide, par exemple, à monter les dossiers de surendettement alors que c'est en principe le travail des assistantes sociales débordées ?

Pascal Charcosset s'interroge sur le **rapport de forces** à mettre en place pour soutenir cette proposition de loi ; quelle convergence mettre en œuvre dans les luttes entre les associations, quelle est la façon de travailler pour gagner ?



En réponse à une question sur la **reconnaissance du bénévolat associatif**, Daniele Obono répond qu'elle a déjà travaillé sur l'emploi associatif des étudiants, comment le temps passé pourrait être pris en compte pour la retraite par exemple ? On a besoin d'une reconnaissance du bénévolat, les activités non marchandes ont de la valeur. Il faut de plus intégrer le fait qu'une partie du travail associatif résulte d'un processus de transfert et de privatisation des missions de l'Etat.

Une autre forme de privatisation : le contact humain devenu «marchand». Pour avoir un service «premium», il faudra désormais payer. Ainsi, la Poste vend-t-elle du temps de service postal (facteur !) pour rendre visite à la personne âgée dans sa tournée...

La dématérialisation se heurte cependant à des limites. On supprime les emplois dans les administrations mais le besoin d'une **police de protection des consommateurs** se fait jour avec le développement du numérique au service des administrations.

Le développement du numérique induit également une **énorme consommation d'énergie** pénalisant la ressource.

Au plan de la souveraineté, les **réseaux informatiques** ont montré leur fragilité avec le **piratage** des réseaux des États ou des grandes entreprises..

En matière de **droit constitutionnel**, il n'y a pas de reconnaissance du service public. On pourrait cependant mettre en évidence la **rupture d'égalité** grâce à une action juridique.

Pour Daniele Obono, le fait de mener des actions en justice est une manière de faire évoluer le droit et les prises de décisions, comme on l'a vu avec « l'Affaire du siècle ».

(N. B. : *l’Affaire du siècle est une campagne de justice climatique en France initiée par quatre associations en 2018 visant à poursuivre en justice l’État pour inaction en matière de lutte contre le réchauffement climatique*)

Evelyne Pinard

Le citoyen a désormais un «**droit à l’erreur**» dans ses déclarations obligatoirement numériques (impôts, dossier de retraite...) mais en définitive c’est l’État qui se protège et cherche à éviter les recours ! Une case mal cochée, faute d’une prise en charge par un service public, peut avoir des conséquences sévères... Par contre, c’est un **droit très accommodant** pour les grandes entreprises lorsqu’elles «oublient» de déclarer des milliers d’euros sachant qu’elles possèdent les services juridiques ad hoc au cas où!

Concernant le numérique, **c’est au citoyen de se former**, qu’on se le dise ! Ainsi, notre région a mis en place un «superbus» aménagé en «atelier numérique équipé » destiné aux seniors :il circule en zone rurale et s’installe sur la place des principaux villages à côté des MFS (Maisons France Services) Dans le mien, seules 4 personnes se sont inscrites pour la formation en dépit des 12 postes disponibles et malgré la publicité faite... Dans le même temps, il y avait la queue à l’accueil de la MFS juste à côté! CQFD...

Joel Terrier remarque que le fait de ne plus pouvoir payer en espèces est illégal . Cependant il n’y a plus d’agent pour constater l’impossibilité de payer dans les gares faute de guichets ouverts. On marche bien sur la tête !

A la question, peut-on concevoir un service public sans fonctionnaire?

Danièle Obono répond en précisant le **statut du fonctionnaire**. La macronie ne reconnaît pas la spécificité de ce statut mais c’est lui qui permet la **continuité** (quelle que soit la situation et les changements politiques), l’**adaptabilité** (en fonction des évolutions et des situations locales), l’**égalité** entre tous les citoyens , riches ou pauvres, sur tout le territoire. Pour l’agent «public», c’est aussi la garantie de pas être «viré» du jour au lendemain par son chef de service en cas de problèmes relationnels... Les fonctionnaires n’ont pas de comptes à rendre au «marché» , leur seule obligation étant le service rendu au public.

Joelle Guérin note l’intrusion du numérique dans la vie personnelle.

Ainsi le cas de l’EDF dont elle reçoit un simple mail lui signalant qu’elle «doit» augmenter ses mensualités si elle veut maintenir son contrat. On se sent menacé dans tous les domaines : ainsi, que reste t il du «service public d’information» dans les médias ? Joelle a participé à une conférence sur l’intelligence artificielle où il a été expliqué que, à terme, dans bien des domaines, on n’aurait même plus besoin de salariés ! Cela avance très vite. On a vraiment de quoi s’inquiéter, d’où la nécessité d’élever des contre-feux.

Conclusion de Danièle Obono :

Il faut un «service public du numérique», le numérique doit être **au service de la vie quotidienne des usagers**, d’un meilleur service public pour les plus pénalisés géographiquement ou socialement grâce à la **réouverture des services publics de proximité**. Il ne faut pas mettre en œuvre une stratégie de «start up pour les services publics» mais de remettre au centre l’**intérêt général** !

Florence Andres

Le numérique doit s'appréhender dans ses conséquences des 2 côtés du guichet, l'utilisateur qui voit disparaître le service public et de l'autre l'agent public qui subit une gestion managériale de reformatage de l'action publique inspirée du privé avec l'objectif de réduction des emplois. Il s'agit bien de faire reconnaître l'enjeu du statut de fonctionnaire autant pour l'agent que pour l'utilisateur : il protège chacun sur l'ensemble du territoire et ce de façon égalitaire.

Cela pose alors la question des associations qui « font à la place », pour que l'utilisateur ait accès à ses droits fondamentaux. Leur rôle est fossé : les citoyens cherchent auprès d'elles les services, les missions qui sont du ressort de l'État.

Avec les témoignages de ce soir, on mesure l'importance de cette action collective, et l'espoir que l'on place dans la proposition de loi de Danièle Obono

Avant que l'on se quitte, Convergence Défense et Développement des Services Publics 37 vous invite à suivre ses activités : la prochaine, le jeudi 1er Février, est une séance CNP (film et débat, en partenariat, entre autres, avec les CEMEA) au cinéma les Studio, sur l'accueil à l'école (ou pas!) des enfants en situation de handicap.

On en profite aussi pour remercier les 700 personnes qui ont signé la version papier de la pétition sur la sécurité sociale !

Cet échange s'est terminé autour d'un verre offert par Convergence 37 et d'un très beau buffet préparé par l'Atelier Cuisine du centre social Plurielles.

Un grand merci à toutes celles et tout ceux qui y ont contribué à la réussite de cette soirée d'échanges et de partages.

*Compte-rendu réalisé par les membres de Convergence 37
Décembre 2023*

Annexe et compléments d'info :

Visionnez la vidéo de la proposition de loi de Danièle Obono en commission des lois : examen et adoption le 30 novembre 2023 !

http://videos.assemblee-nationale.fr/video.14316418_655db269d7fdd.commission-des-lois--examen-de-differentes-propositions-de-loi--22-novembre-2023

Le 30 novembre 2023, l'Assemblée nationale a adopté avec modifications, en première lecture, la proposition de loi.

Mail de Danièle Obono :

envoyé : 6 décembre 2023 à 18:39

de : Danièle Obono <Daniele.Obono@assemblee-nationale.fr>

objet : L'Assemblée vote en faveur de la réouverture des accueils physiques dans les services publics : une première étape est franchie, la bataille continue !

Chers tous, chères toutes,

Jeudi 30 novembre dernier, l'Assemblée nationale a adopté la proposition de loi transpartisane en faveur de la réouverture des accueils physiques dans les services publics dont j'étais la rapporteure ! Par ce vote, s'ouvre l'espoir d'améliorer significativement l'accès effectif aux droits de millions de nos concitoyennes et concitoyens pour qui la dématérialisation tous azimuts des démarches administratives représente un obstacle majeur pour l'accès à leurs droits.. Cette première victoire n'aurait jamais été possible sans le travail d'interpellation et de mobilisation que vous menez sur le sujet. Votre action et celle des collectifs de citoyen·nes, des travailleur·euses sociales et agent·es des services publics ont été déterminantes pour impulser, développer et donner de l'écho à ce texte de loi partout dans tout le pays. Je vous en suis profondément reconnaissante. La balle est désormais dans le camp des sénateurs et sénatrices à qui il revient la responsabilité d'inscrire ce texte à l'ordre du jour de leur assemblée. La mobilisation continue donc de plus belle !

➔ Voici le modèle de courrier [1] à compléter et envoyer à votre sénateur ou sénatrice pour lui demander de soutenir l'inscription de la proposition de loi à l'ordre du jour du Sénat et de la voter.

➔ La pétition à signer et faire signer : en ligne ici [2] ou en format papier téléchargeable [3] (à retourner à Danièle Obono, 126 rue de l'Université, 75007 Paris)

➔ Les débats et le texte de la proposition de loi dans le dossier législatif sont sur le site de l'Assemblée ici [4].

Chaleureuses salutations,

Danièle Obono_

Députée de Paris (17e circonscription) - Groupe « La France insoumise - NUPES »_

Palais Bourbon - Bureau 5508, 126 rue de l'université, 75007 Paris_

Tel. 01 40 63 61 08 - Facebook : __@deputeeObono_ [5]_ - Twitter :

__@Deputeee_Obono [6] - Site : <http://www.deputee-obono.fr>

Pour info :

Qu'est-ce que la procédure législative ?

(Article publié le 17 mai 2019 sur [Vie-publique.fr](http://vie-publique.fr))

Le vote de la loi : un projet de texte d'origine gouvernementale devient projet de loi après son examen en Conseil des ministres. C'est après ce passage qu'il est intégré dans le Panorama des lois. Une proposition de loi est traitée dans le Panorama des lois quand elle a été votée, en première lecture, par une assemblée.

Dépôt du texte : un projet de loi est déposé indifféremment à l'Assemblée nationale ou au Sénat sauf dans certains cas spécifiques définis par la Constitution (les textes qui intéressent les collectivités territoriales doivent être déposés au Sénat, par exemple). Pour une proposition de loi, si elle est présentée par des députés, elle est déposée à l'Assemblée nationale, si elle est présentée par des sénateurs, elle est déposée au Sénat.

Examen et adoption : le texte est examiné par le Parlement (Assemblée nationale et Sénat). Pour être adopté, il doit être approuvé dans les mêmes termes par les deux assemblées.

Il est d'abord examiné par la commission parlementaire compétente pour le domaine concerné par la future loi. La commission désigne un rapporteur qui étudie le texte et qui rédige un rapport. Il peut, comme les autres membres de la commission, proposer des modifications au texte de la future loi (des amendements).

Il est ensuite voté par la première assemblée saisie.

Après ce premier vote, il est soumis à la seconde assemblée (passage en commission, puis vote).

Si la seconde assemblée vote le texte sans modification, le texte est définitivement adopté. Mais si elle introduit des amendements, le texte doit repartir vers la première assemblée pour être examiné dans sa nouvelle version. On parle de "navette", pour désigner ces allers-retours entre l'Assemblée nationale et le Sénat jusqu'à ce que les deux chambres se mettent d'accord sur un même texte.

En cas de désaccord des deux assemblées, une procédure de conciliation qui prend la forme d'une **commission mixte paritaire** est adoptée. Cette commission composée de 7 députés et 7 sénateurs est chargée de proposer un texte de loi commun, normalement après deux lectures par chaque assemblée. Le gouvernement peut accélérer la procédure de conciliation en déclarant l'urgence du texte concerné. Dans ce cas, une commission mixte paritaire peut être constituée dès l'issue de la première lecture. En cas d'échec; une nouvelle lecture du texte a lieu dans les deux assemblées. Le gouvernement peut alors donner le **dernier mot à l'Assemblée nationale**.

Promulgation

Le texte de loi est promulgué par le président de la République dans les 15 jours qui suivent son adoption par le Parlement. Pendant ce délai, le Président peut en demander un nouvel examen et le Conseil constitutionnel peut être saisi pour vérifier qu'il n'est pas contraire à la Constitution. La loi promulguée entre en vigueur après sa publication au *Journal officiel*.

Pour consulter le site de la Convergence Nationale :

<https://www.convergence-sp.fr/>

Pour contacter la Convergence Défense et Développement des Services Publics 37

convergencesp37@gmail.com