

Délibération n° 1.03
Plan de relance :
participation du Département à l'appel à manifestation d'intérêt de l'Etat
"conseillers numériques"

Intervention de Sophie HERVE

Nous avons souvent déploré dans nos interventions, la dématérialisation à marche forcée, souvent d'ailleurs utilisée comme un moyen de baisser les coûts, plus que comme une réponse à des attentes nouvelles de la part des usagers.

L'Etat faisant malheureusement preuve dans ce domaine d'un zèle préjudiciable, alors qu'une part importante de la population demeure empêchée ou éloignée des outils numériques.

Je ne reviens pas sur le débat que nous avons eu sur lors de l'élaboration du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP), un schéma qu'il a fallu bâtir pour corriger toutes les erreurs commises.

Car le propre d'un service public c'est bien d'être et de rester accessible à tous.

Donc qu'aujourd'hui l'Etat, avec notre collaboration proposée, vient jouer les pompiers, cela nous va. Mieux vaut tard que jamais.

Mieux vaut tard que jamais... Un proverbe qui reviendra souvent dans nos interventions du jour...

Nous émettrons simplement une réserve sur la durée de ce dispositif de soutien, ou plutôt sur la sortie de ce dispositif, dans deux ans. Car rien n'est prévu pour garantir l'avenir des 4.000 Conseillers numériques qui vont être embauchés dans le pays.

On nous a dit : ils font former pendant deux ans leurs collègues, comme cela dans deux ans tout le monde pourra conseiller et assister les usagers dans leurs démarches numériques.

Et eux que deviendront-ils ? Au revoir et merci pour tout ?

Nous aurions souhaité trouver dans ce dispositif des mesures de protection, ou au moins incitatives pour assurer leur avenir professionnel.

Concernant notre collectivité, qui prévoit 10 recrutements de conseillers numériques, nous pourrions sans doute offrir ces garanties par une perspective d'embauche pérenne ?

Enfin, nous souhaiterions avoir des précisions sur le déploiement de ces 10 conseillers numériques départementaux sur les différents territoires qui composent notre département.

Mon dernier mot sera tout de même pour rappeler l'importance de maintenir les accueils physiques de proximité dans les services publics, car même si le numérique se développe, il ne remplacera jamais le seul lien indispensable à toute relation humaine en société, le contact humain direct.

Le contact humain, et le sourire retrouvé une fois les masques tombés !