

AJ Collectivités Territoriales 2025 p.512

Modernisation des services public, le « oui, mais... » du Sénat !

Pierre Villeneuve, Avocat, cabinet Goutal, Alibert & Associés - Le Droit Autrement (GAA-LDA), professeur associé à l'EHESP

Le rapport de la mission d'information « l'accès aux services publics : renforcer et rénover le lien de confiance entre les administrations et les usagers », déposé le 16 septembre 2025, intéressera bien au-delà des services de l'État tant le sujet de l'accessibilité des services publics constitue aussi un enjeu de proximité et de compréhension des champs de compétences pour les collectivités territoriales.

La mission d'information a fait le constat, face à une dématérialisation des services publics qui s'impose désormais dans de nombreuses démarches, de fractures persistantes qui sont autant de difficultés et de contraintes pour de nombreux usagers, malgré les avancées réalisées au cours des dernières années pour améliorer l'accès aux services publics.

Améliorer l'accueil et l'accompagnement des usagers

Si la dématérialisation des procédures et de nombre de services publics est un indéniable acquis s'imposant comme la norme de référence, les fractures sociales et numériques conduisent à un sentiment d'abandon des usagers et de perte de sens du service public. La mission recommande l'omnicanalité comme une nécessité sans oublier le contact humain qui demeure l'un des « moyens de contact préféré des Français ». Les services publics locaux comme nationaux doivent parallèlement développer un accès téléphonique simplifié et efficace en réduisant le temps d'attente et la fiabilité des réponses apportées aux usagers. La mission d'information juge également nécessaire de valoriser l'accueil du public, quel que soit le canal de contact, en tant que compétence dans la formation et le déroulement de carrière des agents. L'accueil nécessite en effet le développement d'un véritable « savoir-être » fait d'écoute, mais aussi de gestion des tensions et des conflits.

Le développement du réseau *France Service*

Ce réseau a succédé aux maisons de services au public (MSAP) et déployé à partir de 2020 au point de représenter aujourd'hui près de 2800 *France Services* sur l'ensemble du territoire.

Conjugué au vieillissement de la population, l'illectronisme dans les zones rurales et en outre-mer est une réalité rendant difficile l'accès à nombre des services publics. Le développement des maisons *France Service* regroupant plusieurs services publics constitue une première réponse à conforter et à développer en lien avec les collectivités territoriales. Les auteurs du rapport expriment une forte attente de proximité, de simplification et d'accompagnement humain. Ils recommandent un développement de ce réseau dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV) mais aussi de privilégier l'implantation des nouveaux espaces dans les sous-préfectures. la mission d'information est favorable à stabiliser le « panier de service » constitué des douze opérateurs partenaires du programme.

Pour les rapporteurs, les conseillers *France Service* doivent également être mieux formés et accompagnés dans leur

démarche de service à la population, souvent éloignée des grandes agglomérations ou métropoles. Si la loi NOTRe du 7 août 2015 a fait émerger de nouvelles métropoles tout en confortant celles qui l'étaient déjà, le développement des services publics ne peut se faire uniquement dans les villes au risque à défaut d'accroître un inégal accès aux services publics en fonction du lieu de travail ou d'habitation.

Protéger plus efficacement les usagers contre le risque de fraude

Le rapport souligne que l'accès aux services publics et de manière plus large à l'ensemble des démarches administratives ne saurait se faire contre rémunération. Le développement de la dématérialisation est source de sites frauduleux aux informations contradictoires si ce n'est fausses pour l'utilisateur. La mission mentionne l'existence d'offres de services payants dans deux domaines :

- le coaching sur *Parcoursup* qui, sans être illégal, peut atteindre des montants particulièrement élevés, mettant en cause l'égalité entre les futurs étudiants ;
- l'existence d'intermédiaires en ligne proposant d'effectuer contre rémunération des demandes d'aides sociales, alors même que ces aides sont un droit pour les intéressés.

Plus préoccupant, la protection du consommateur en ligne constitue un impensé de la dématérialisation des services publics. L'arsenal pénal doit être renforcé pour être dissuasif et pour mieux protéger et garantir la sécurité des démarches en ligne des usagers. La mission évoque trois pistes principales :

- améliorer le référencement des sites officiels de démarches administratives tout en poursuivant avec détermination le déréférencement des sites frauduleux ;
- clarifier la communication nationale autour des démarches en ligne en insistant sur la gratuité de celles-ci ;
- renforcer la qualité de certains sites officiels comme mesdroitssociaux.gouv.fr.

Mettre à profit les avancées technologiques pour construire une administration numérique au service de l'utilisateur

Le choix de proposer une alternative au numérique doit aller de pair avec un engagement affirmé en faveur de l'accompagnement des publics les plus éloignés et les plus fragiles.

Le développement de l'IA doit être mis au service de l'administration et de ses agents en devançant les besoins des usagers et les questions susceptibles de se poser. De nombreuses initiatives sont prises par les collectivités territoriales, les opérateurs publics et l'État sans toujours en rechercher la lisibilité et la complémentarité pour l'utilisateur.

La mission préconise :

- de les mettre en cohérence au niveau national, avec un chef de file clairement identifié (État ou collectivités territoriales) ;
- de formuler une doctrine claire sur l'utilisation de l'IA au service de l'utilisateur - en matière de transparence, de sécurité des données, de périmètre des tâches automatisées ;

- de diffuser cette doctrine à tous les niveaux de l'administration.

Loin de stigmatiser la dématérialisation des services publics et les démarches de modernisation des services publics, la mission contient de nombreuses recommandations pour les opérateurs publics dont nombre d'entre elles sont parfaitement transférables au développement des services publics locaux pour les collectivités territoriales soucieuses de rapprocher l'utilisateur, des services publics de proximité.

Sénat, Faciliter l'accès aux services publics : restaurer le lien de confiance entre les administrations et les administrés, Rapport d'information n° 895 (2024-2025), 16 sept. 2025.

Mots clés :

SERVICE PUBLIC * Accessibilité * Modernisation * Service au public * France Service * Maison de services au public
* Usager du service public
TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION * Numérique * Intelligence artificielle