



S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS

# POUR UN BOUCLIER TERRITORIAL DE SERVICES PUBLICS

**Pour une meilleure accessibilité des services publics, la CFDT revendique la création d'un bouclier territorial de services publics, avec la suspension immédiate des fermetures programmées des lieux d'accueils du public.**

Lors du Grand débat, la CFDT a revendiqué le déploiement d'un bouclier territorial des services publics s'appuyant sur **la généralisation des Maisons de services au public**. Le Président a depuis annoncé la création de 2000 **Maisons France Services** d'ici 2022, une par canton et à 30 minutes du domicile. Pour la CFDT, c'est **un premier pas qui va dans le bon sens**. À condition de **ne pas se tromper d'objectif ni de méthode**.

## DES SERVICES PUBLICS PLUS ACCESSIBLES

Pour la CFDT, le bouclier territorial de services public c'est :

- **un panier de services publics du quotidien : prestations sociales** (famille, chômage, maladie, aides diverses), **retour à l'emploi, état civil, service postal, impôts, immatriculations et enregistrements divers, aide à l'accès aux droits** pour les travailleurs (salariés, demandeurs d'emploi, travailleurs agricoles, indépendants...) et leurs familles ;
- **une information sur les services** disponibles et sur le suivi d'un dossier ;
- **une mise en relation et une orientation** vers des experts quand cela est nécessaire ;
- **une proximité** envers les personnes et les entreprises qui prend en compte la réalité du quotidien : avoir accès aux prestations à **10/15 km** du domicile (ou lieu de travail) ou à environ **20 minutes** de transports ;
- **une accessibilité** aux services facilitée, notamment par l'accompagnement au numérique ou aux logiques administratives et par la simplification des offres.

## DES MOYENS POUR UN ACCOMPAGNEMENT À LA HAUTEUR

**L'objectif ne peut pas être les économies budgétaires ! Le besoin d'accompagnement humain aux services publics est essentiel et va s'accroître avec le développement de l'administration numérique.** 13 millions de français se disent en difficulté avec le numérique. Ils ne seront pas prêts en 2022 et les agents et salariés des services publics devront gérer leurs difficultés dans l'impréparation. Sans adaptation, un crash administratif et social risque de se produire.

## VERS UNE NOUVELLE RELATION USAGERS/SERVICES PUBLICS

Pour la CFDT, il faut changer de logique et **faire assumer la complexité** des situations **par les services publics et non par les usagers**. C'est aux services publics de s'adapter aux usagers et non l'inverse. Et cela ne sera possible qu'avec un accompagnement humain à la hauteur, avec **suffisamment d'agents et de salariés, formés et reconnus dans leur métier**. Il faut également, en partant des besoins des usagers, construire des solutions globales clefs en mains. Par exemple, un « pack » de services pour un déménagement, proposer en une fois le RSA et la CMU, etc.

 @CFDT  
 /la.CFDT

**CFDT.FR**