



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.FR

UN PROJET D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS PAR TERRITOIRE

Pour la CFDT, il faut **partir des territoires**, faire le bilan de ce qui existe et de ce qui ne fonctionne pas pour éviter une administration par le haut. Sur la base d'une analyse et d'une évaluation des besoins réels des populations, la CFDT propose que **chaque territoire construise son projet d'accessibilité des services publics**. Cela ne peut se faire qu'avec **l'État et les collectivités territoriales côte à côte** : préfectures, conseils départementaux, sous-préfectures et intercommunalités. La participation des usagers, mais aussi des **agents et salariés des services publics**, qui connaissent bien leurs attentes et difficultés, est indispensable.

Le bouclier territorial des services publics est une nécessité pour les populations, l'activité et l'emploi dans les territoires. Il doit permettre à chacun de bénéficier d'un service simple et accessible et de dessiner son existence dans le cadre de la promesse républicaine d'égalité.

Adhérez en ligne en quelques clics sur : [CFDT.FR/ADHESION](https://www.cfdt.fr/adhesion)



VOUS SOUHAITEZ ÊTRE CONTACTÉ PAR LA CFDT :

Nom :
Prénom :
Adresse :
Téléphone :
E-mail :

À remettre à votre contact CFDT pour adhérer et participer à nos actions.

Mentions légales :

La CFDT est soucieuse de la sécurité des données personnelles qui lui sont confiées. Les informations nominatives que vous renseignez sur ce formulaire sont à usage exclusif de la CFDT et ne seront jamais commercialisées. Elles serviront à vous faire parvenir de l'information sur les actions de la CFDT. Elles seront enregistrées et conservées par votre contact CFDT référencé ci-dessous. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer à tout moment auprès de votre contact CFDT.