

Pour un service public du numérique

Par Martine FILLEUL
Sénatrice du Nord

Face aux difficultés de nombreux citoyens posées par la dématérialisation croissante, et après différents travaux menés au sein de la Commission supérieure du numérique et des postes et au sein du Sénat, Martine Filleul milite pour que l'État organise un véritable service public du numérique, et pour que la lutte contre l'« illectronisme » devienne une politique publique à part entière.

La crise sanitaire, couplée à la numérisation grandissante de notre société, a révélé comment l'inégal accès de nos concitoyens au numérique crée une rupture d'égalité et renforce les injustices. Les confinements ont jeté une lumière crue sur la détresse de 13 millions de personnes en situation d'« illectronisme ». Aujourd'hui, près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise avec le numérique, et près d'un sur cinq en reste totalement exclu.

Pour beaucoup, travailler, étudier, accéder à ses droits, et même se soigner devient un défi insurmontable. Car non seulement l'accès matériel au numérique est trop coûteux, mais aussi son utilisation, loin d'être simple et intuitive, suppose d'en maîtriser les codes. Savoir utiliser les ressources numériques courantes (Internet, traitement de texte...) est devenu presque aussi indispensable que savoir lire, écrire et compter.

Pourtant, dès 1999, Lionel Jospin pointait ce risque. Si nos concitoyens sont encore si nombreux, c'est donc que notre société a échoué et n'a pas réussi à apporter de bonnes réponses ou du moins pas suffisamment.

Ce qu'il faut appeler un échec est en fait lié à l'absence de politique publique à proprement parler aujourd'hui en France.

Sur le terrain, si les initiatives publiques et privées se multiplient, le foisonnement de l'offre de médiation, l'atomisation des initiatives et les différents niveaux de décision rendent les actions difficilement visibles pour les bénéficiaires, ce qui est contre-productif. Parallèlement, certaines structures ont du mal à toucher les publics les plus éloignés du numérique. Or, tout comme dans la lutte contre l'illectronisme, la difficulté de l'illectronisme réside dans la capacité à atteindre ceux qui ont le plus besoin d'accompagnement.

Nous souffrons donc d'un manque de définition, de structuration et de pilotage des politiques publiques en matière de lutte contre l'exclusion numérique.

Pour y remédier, nous devrions, comme l'a indiqué le Conseil économique, social et environnemental¹, « faire du numérique un service public à part entière [qui réponde] aux principes de continuité, de mutabilité, d'égalité et de neutralité ».

¹ Avis du 8 juillet 2020, « Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique ».

La Commission supérieure du numérique et des postes s'est, elle aussi, prononcée en faveur d'une politique publique d'inclusion numérique au service de tous².

Cela suppose que cette compétence soit explicitement dévolue à l'une des collectivités territoriales. Compte tenu de sa mission de solidarité territoriale, de lutte contre toutes les formes d'exclusion, et d'accompagnement social et de retour vers l'emploi, **le département est l'échelon idoine**. Dans les faits, de nombreux départements se sont déjà saisis de cette problématique. C'est pourquoi il doit être désigné comme « chef d'orchestre » sur cette thématique et que chacun des départements mette en place un schéma de lutte contre l'illectronisme. La politique départementale en la matière sera ainsi clairement définie, rendant les diverses initiatives aujourd'hui atomisées mieux coordonnées, plus lisibles et donc plus visibles aux yeux des usagers.

Pour atteindre tous les publics qui auraient besoin d'un accompagnement, nous pensons par ailleurs que La Poste peut jouer un rôle fondamental et stratégique. En effet, elle occupe tout d'abord une place de choix grâce à son maillage territorial : avec ses 17 000 points de contact et par le biais de ses postiers qui sillonnent toute la France, en particulier ses quelque 75 000 facteurs, qui disposent d'un capital de confiance et d'écoute auprès de la population, elle couvre toutes les zones géographiques, dont les plus reculées.

Par le biais des différentes missions de service public qu'elle assure, ses agents sont régulièrement en contact avec des publics éloignés du numérique, où qu'ils soient, qu'il s'agisse de personnes fragilisées ou isolées ; les agents peuvent détecter leurs besoins et ensuite les orienter vers une formation.

De plus, elle est présente dans les Maisons de services au public et les maisons France Services, et est de ce fait dans un dialogue permanent avec les élus, les représentants de l'État et les associations.

Le président-directeur général de La Poste, Philippe Wahl, a réaffirmé, notamment lors de son audition devant le Sénat en juin 2020, la volonté de l'entreprise publique de participer à la lutte contre l'illectronisme. Celle-ci met d'ailleurs en place, depuis 2019, différents programmes et actions concrets.

Cependant, ce service public doit bénéficier d'un investissement à la hauteur de l'enjeu et des moyens humains suffisants. C'est à l'État de l'assurer. Pour permettre ce financement, l'instauration d'une taxe sur les géants du numériques (GAFAM) – comme cela a été récemment présenté dans une proposition de loi au Sénat pour lutter contre l'illectronisme, issue de la mission d'information portant sur le même sujet – serait une solution adéquate.

² Avis du 24 juillet 2020.