



COMMISSION SUPERIEURE DU NUMERIQUE ET DES POSTES

**AVIS N°2020-10 DU 24 JUILLET 2020**

**POUR UNE POLITIQUE PUBLIQUE D'INCLUSION NUMERIQUE  
AU SERVICE DE TOUS**

## **Pour une politique publique d'inclusion numérique au service de tous**

La France vient de traverser une crise sanitaire inédite par son ampleur et ses conséquences sur l'économie nationale et les modes de vie de ses habitants.

Ces quelques mois ont donné un coup d'accélérateur à la transformation numérique de la société (télétravail, e-commerce, télémédecine, télé-enseignement, visioconférences et réseaux sociaux). De nombreuses initiatives ont été prises dans l'urgence par le gouvernement, les collectivités territoriales, les associations, les entreprises et nos concitoyens pour s'adapter en cette période de crise. Là où il aurait fallu des mois voire des années, des solutions ont vu le jour en quelques semaines. Mais le revers de la médaille de cette formidable dynamique est l'accentuation des profondes inégalités liées au caractère imparfait de la couverture du territoire en haut débit ou en THD, au défaut d'équipement de certains foyers en matériel informatique, aux difficultés des usagers face au numérique, qu'il s'agisse des particuliers, des associations ou des professionnels.

En 2017, les autorités publiques avaient estimé à 13 millions le nombre de Français en difficulté avec le numérique. La fracture numérique à la fois territoriale, sociétale et générationnelle a été aggravée par la crise sanitaire. Une partie de la population s'est sentie exclue et dévalorisée et, au-delà de la cohésion territoriale mise à mal, c'est même à une rupture d'égalité républicaine qu'a été confrontée une partie de nos concitoyens pendant la crise.

- 1. La Commission Supérieure enjoint à l'Etat de tirer les enseignements de la crise sanitaire que vient de traverser le pays et de prendre ses responsabilités pour la mise en place d'une politique publique ambitieuse et efficace de l'inclusion numérique.**

Au vu de leurs travaux antérieurs et des auditions conduites depuis le mois de mai, les membres de la Commission supérieure considèrent que l'inclusion numérique doit constituer une priorité pour le gouvernement et partagent la conclusion du Conseil Economique, Social et Environnemental dans son rapport « Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique » publié le 6 juillet dernier selon laquelle il est nécessaire de « *faire du numérique un service public à part entière : le service public doit répondre aux principes de continuité, de mutabilité, d'égalité et de neutralité. Le service public du numérique doit s'inscrire pleinement dans le cadre politique et philosophique de la République et de ses valeurs fondatrices de liberté, d'égalité et de fraternité* ».

- 2. La Commission Supérieure considère que les composantes indispensables pour la mise en place d'une politique publique d'inclusion numérique efficace sont :**

- L'accessibilité technique**

Le développement des infrastructures constitue un des prérequis à la lutte contre la fracture numérique : malgré les conséquences de la crise sur l'économie française, le plan France Très Haut Débit doit aller à son terme, c'est-à-dire une couverture fixe et mobile sur l'ensemble du territoire selon les échéances prévues (un bon débit pour tous d'ici à la fin 2020 et du haut débit pour tous fin 2022, voire plus rapidement).

L'accessibilité technique suppose aussi des aides à l'équipement. La crise a révélé l'insuffisance des équipements informatiques des élèves, mais aussi des enseignants qui ont dû prendre le relais sur leur propre matériel, ou de certaines catégories de personnes âgées.

L'accessibilité technique appelle en outre une conception des services en ligne plus orientée vers l'utilisateur : trop de services publics en ligne placent les usagers peu aguerris au numérique en situation d'échec. Les concepteurs des services publics en ligne doivent mieux intégrer le design utilisateur qui représente certes un coût supplémentaire mais permet l'accès de tous. L'effort à fournir ne doit pas être du côté de l'utilisateur mais du côté du concepteur.

#### - **La médiation**

La crise sanitaire a révélé que tous les travailleurs n'étaient pas assez formés pour le télétravail ; elle a montré combien faire l'école à la maison est vite devenu un défi insurmontable dans de nombreuses familles ; le fait que le recours aux aides financières pour le monde économique soit dématérialisé a été un obstacle pour certaines petites entreprises.

Le cœur de cette politique doit donc être la mise en place d'actions de médiation et de formation afin d'accompagner chacun vers l'autonomie. Cet accompagnement vers l'autonomie des personnes doit être ciblé car les besoins sont très divers et massif car toute la population est concernée dans son quotidien, sa vie professionnelle, sa relation avec l'administration.

La médiation numérique est un domaine dans lequel le secteur associatif est mobilisé et efficace car il couvre tout le territoire, les différents publics et dispose de ressources bénévoles. Il prend en charge non seulement la formation aux usages de base mais aussi ce que l'on pourrait appeler le transfert de compétences numériques citoyennes.<sup>1</sup> Mais il manque de moyens et d'un partenariat structuré avec les acteurs publics sur cette mission d'inclusion numérique.

Aujourd'hui, l'offre de médiation numérique n'apparaît pas suffisamment structurée au regard des enjeux d'inclusion numérique et pas suffisamment qualitative (pas toujours adaptée à la diversité des situations d'exclusion numérique, peu de référentiels de formation et de méthodes d'évaluation).

#### - **Le financement**

Une politique publique exige des financements : les prochaines échéances budgétaires devront intégrer le soutien à la transformation numérique dans le plan de relance de l'économie à venir, le Projet de Loi de Finance (PLF) 2021 discuté à l'automne, le plan d'investissements d'avenir (PIA4), mais aussi les financements européens.

#### - **La gouvernance**

Une politique publique exige d'être pilotée : la crise sanitaire a confirmé la diversité des initiatives, la disparité des situations, la dispersion des ressources, les différents niveaux de décision... Un des enseignements à tirer de cette crise est la nécessaire mise en place d'une gouvernance efficace et efficiente de la transformation numérique, et tout particulièrement de l'inclusion numérique.

Clairement, c'est d'un véritable leadership politique qu'a besoin la société numérique au risque d'être confrontée de nouveau à la dispersion des responsabilités.

---

<sup>1</sup> cf. référentiel européen

[https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC110624/dc\\_guide\\_may18.pdf](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC110624/dc_guide_may18.pdf)

Le Premier Ministre dans son discours de politique générale s'est engagé à « *accélérer la numérisation des entreprises et des administrations* ». Restent les particuliers pour qui l'usage du numérique a profondément changé les modes d'accès aux services publics et aux actes de la vie courante.

La Commission supérieure préconise la mise en place d'un observatoire de l'inclusion numérique qui puisse identifier et quantifier sur le plan opérationnel les publics en situation d'éloignement du numérique et évaluer l'impact des actions engagées.

La Commission Supérieure constate, suite au dernier remaniement, que l'Etat ne s'est toujours pas doté d'un ministère dédié à la question du numérique dans sa globalité : infrastructures, équipements, médiation, usages, relations sociales, développement économique et territorial. Elle le déplore et se montrera vigilante sur la façon dont le sujet de l'inclusion sera traité et piloté au sein du nouveau gouvernement.

- 3. La Commission Supérieure, dans le cadre de son champ d'intervention tel que défini par la loi, se propose d'étudier l'opportunité d'une mission de service public d'inclusion numérique adossée à celles existantes dont La Poste a la charge** ou la création d'une nouvelle mission. Les valeurs de l'entreprise publique (proximité, accessibilité, confiance), ses caractéristiques (maillage territorial, lien social), ses initiatives en matière de numérique pendant la période de confinement en font un acteur majeur. La Poste s'est dite prête à contribuer à cette réflexion. La Commission Supérieure attend de l'Etat qu'il en soit partie-prenante, notamment dans le cadre du contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste.

Aussi, la Commission Supérieure poursuivra les prochains mois son travail en vue de présenter des propositions permettant la mise en place d'une politique publique de l'inclusion numérique à la hauteur des enjeux.