

## **Inclusion et service public : l'avenir des politiques de service public numérique**

Intervention de Jean Cattan, secrétaire général du Conseil national du numérique

Le jeudi 2 février 2023 à la Maison de la Chimie, Paris

L'inclusion c'est une question qui nous concerne tous. Le [baromètre du numérique 2022](#) rappelle qu'en France, on parle des 13 millions en situation d'illectronisme. Un chiffre énorme qu'il s'agit de ne pas relativiser. Le baromètre montre également que 56% d'entre nous ont été en difficulté avec un service public numérique.

Un premier enseignement ? Il ne s'agit plus d'inclure une minorité dans un système qui irait à une majorité. **L'accès aux services publics est une question collective qui nous touche toutes et tous.**

Le baromètre souligne également que si une partie importante de la population se retrouve régulièrement dans une situation de difficulté, la majorité de la population s'est également retrouvée dans une situation de difficulté au moins une fois. Depuis la publication du baromètre, on ne peut pas dire que cette question soit uniquement le fait d'une minorité.

Il ne s'agit pas de jeter la pierre, c'est une situation liée à la généralisation de services d'une nature nouvelle. Il faut se rendre compte de la révolution à l'œuvre. Beaucoup de chemin a déjà été parcouru.

Premièrement, sur le plan de l'accès aux réseaux : le plan France Très haut débit, [loué par la Mission Benghozi encore récemment](#). Les délais sont tenus et les montants aussi, le secteur investit énormément (+ 15 milliards d'euros par an), la France a parié sur la fibre il y a plus de 15 ans, un choix d'avenir : c'est probablement le plus grand chantier d'infrastructure que la France ait connu. Parallèlement, le [New Deal Mobile](#), mis en place par le gouvernement et l'Arcep et qui vise à la généralisation de la 4G sur le territoire est là aussi mis utilement à contribution. Le résultat est qu'aujourd'hui le très haut débit est en passe de devenir la norme et qu'il est plébiscité par les utilisateurs.

Il y a également une bascule vers des services publics accessibles par voie numérique. Une situation qui crée donc une certaine insatisfaction mais aussi une très grande sollicitation puisqu'une part très importante des Français y a recours : plus de 80% pour les personnes entre 25 et 60 , rappelle le baromètre.

Appuyons nous sur ce qui existe pour penser plus loin et nous projeter et nous demander : quelle est la politique d'inclusion à 10-15-20 ans ? 3 axes peuvent être développés.

### **1. Pratico-pratique, concret : penser l'absence d'interface**

L'exemple des impôts dont les documents envoyés aux particuliers font figurer une adresse mail et un numéro direct est parlant. **Le numérique n'est pas là pour éloigner du contact humain mais au contraire pour établir un contact direct entre humains.**

Soulignons également le « côte-à-côte » des maisons France Services où les conseillers sont à côté de la personne qui a besoin d'aide. Il n'y a pas d'écran interposé. C'est par exemple l'aidant du quotidien qui est un proche, qui n'est pas derrière un bureau à qui on fait confiance pour donner accès à cet objet de l'intime qu'est le téléphone portable.

Le baromètre le rappelle : « Lorsqu'ils n'arrivent pas à réaliser une démarche en ligne, les Français interrogés préfèrent qu'on leur explique comment réaliser la démarche seul pour gagner en autonomie plutôt qu'on la fasse à leur place d'autant plus que ces démarches en ligne mobilisent souvent des données personnelles sensibles. »

## **2. L'enjeu majeur : remettre le service public au cœur des lieux de vie**

Il ne s'agit pas tant d'inclusion d'une population dans le fonctionnement d'un service numérique. Il s'agit avant tout d'inclure un service dans la vie de la cité. C'est ce qu'on observe avec les bus qui sont une manière de littéralement remettre le service public au centre du village dans une France où le nombre de lieux de partage est en décroissance. Et c'est possible à partir du moment où les services sont dématérialisés sinon l'aller vers est impossible. Pour mettre en place un service public plus personnalisé et au plus proche des citoyens, qui ne soumette pas les corps aux attentes des guichets et des salles d'attente, il faut de la dématérialisation. C'est un paradoxe mais qui permet d'aller là où sont les communautés actives, les tiers lieux et autres structures de proximité.

## **3. La perspective d'ouverture, la vraie révolution numérique : penser l'inclusion des citoyens dans l'exercice du service public**

**Il s'agit de penser le service public de demain en réalité, et ce service public est le fruit d'une rencontre entre de multiples initiatives.** Le cas de la crise sanitaire nous l'a bien montré. Le ministère et de l'Assurance maladie ont fourni des éléments socles et sur lesquels se sont greffées une foule d'initiatives. Il y a eu TousAntiCovid. Mais on pense aussi à des initiatives entrepreneuriales comme Doctolib ou encore à [Brisons la chaîne](#), une initiative associative, à Covidliste, à CovidTracker qui sont à proprement parler des initiatives citoyennes isolées.

Il est important de penser l'inclusion de toute une gamme d'initiatives dans l'exercice de missions générales de service public. C'est en ce sens qu'ont poussé des collectifs comme [Bayes impact](#) (avec soutien de Gilles Babinet) qui a donné naissance ensuite à l'incubateur des services publics augmentés inauguré en fin d'année 2021. Mais on peut penser aller plus loin. Le service public de demain ne peut être unidirectionnel. Il doit être fait par les citoyens et pour les citoyens (pour reprendre la formule du [discours de Gettysburg](#)).

**C'est là que se joue l'avenir d'un service public au cœur de la révolution numérique.** Comme sur internet, comme nous sommes tous acteurs potentiels, nous sommes tous de potentiels contributeurs. Dans cet environnement, difficile de penser de manière centralisée et descendante, mais il y a une véritable envie de contribution : la France vit de ses associations. La logique contributive, c'est une philosophie propre à internet. C'est le message conclusif de [Civilisation numérique](#).