

Le groupe Socialiste, Écologiste, et Républicain du Sénat face à la crise :

Le numérique au service de la cohésion sociale

Dans la vie de tous les jours, Internet est devenu indispensable. Nous en avons désormais besoin pour faire des recherches, des achats en ligne, effectuer ses réservations ou utiliser de nombreux services publics. Installer un ordinateur, savoir résoudre les problèmes de connexion, créer une adresse mail, comprendre l'ergonomie d'un site internet, etc. Pour beaucoup de personnes, le numérique ne va pas de soi.

Le décrochage numérique de plusieurs millions de Français et le confinement que nous venons de traverser rappellent combien la question de l'accessibilité et de la médiation numérique est essentielle pour la cohésion sociale de notre pays.

La fracture numérique génère une rupture d'égalité inacceptable entre les citoyens, accentuant les situations de détresse, d'isolement et de précarité des personnes qui sont coupées du numérique. L'équipement en matériel informatique des foyers s'est également révélé comme un facteur supplémentaire de rupture d'égalité.

Faire l'école à la maison est vite devenu un défi insurmontable dans de nombreuses familles.

Le redressement de la France doit passer par un égal accès de tous à un internet de qualité, et par une véritable appropriation par les citoyens du numérique et de ses usages.

Malgré les actions en faveur de l'inclusion numérique menées depuis une dizaine d'années, la France connaît toujours 13 millions de personnes exclues du numérique.

L'offre de médiation numérique n'apparaît pas suffisamment structurée au regard des enjeux d'inclusion numérique. L'offre proposée au sein des maisons de services au public (MSAP), par exemple, n'est pas satisfaisante ni en terme quantitatif (nombre de points de contact proposé insuffisant) ni en terme qualitatif (offre inadaptée à la diversité des situations d'exclusion numérique, absence de référentiels de formation et de méthodes d'évaluation).

La responsabilité de l'Etat est d'agir pour réparer les ruptures et fractures induites par les évolutions technologiques et sociétales et aider à les combler.

Cela passe par la reconnaissance d'un véritable service public de la médiation numérique et le déploiement de moyens massifs pour accompagner les publics les plus éloignés du numérique.

Nos propositions

La couverture complète du territoire : une priorité avant la 5G !

L'Etat doit apporter son soutien financier aux réseaux d'initiative publique portés par les collectivités pour sécuriser le déploiement de la fibre dans les territoires isolés ou encore mal desservis.

Assurer le droit à l'accessibilité au numérique pour tous

L'accès à internet doit devenir un service essentiel au même titre que l'eau, l'électricité ou le gaz.

Accompagner la transition numérique de notre pays

La crise a encore renforcé l'urgence de s'interroger sur la pertinence des politiques de dématérialisation engagées depuis le début du quinquennat. La dématérialisation généralisée des agences de service public – préfectures, trésoreries, agences Pôle emploi, agences de l'habitat... – plaçait déjà nombre de nos concitoyens dans une situation de grande fragilité technologique.

Si la dématérialisation peut permettre une simplification et un gain de temps, elle doit être accessible à tous, ce qui n'est pas le cas actuellement. En effet, elle s'est parfois faite dans l'urgence et de manière radicale, sans aucune préparation, sans formation ni accompagnement à l'usage des nouveaux outils, qui sont complexes.

Nous proposons de conditionner le principe du 100 % des services publics dématérialisés en 2022 à la couverture numérique complète du territoire et à l'inclusion numérique.

Il nous semble nécessaire de co-construire les plateformes numériques avec les usagers : la transformation numérique des services doit se traduire par une amélioration du service et une accessibilité adaptée à tous les citoyens, y compris aux plus fragiles.

Relever le défi de l'inclusion numérique : une réponse nécessairement territoriale

Nous considérons nécessaire le renforcement du programme d'inclusion numérique, pour qu'aucun Français ne soit laissé au bord du chemin numérique. Nous proposons donc :

- D'engager la décentralisation du numérique dans le cadre du projet de loi « 3D » : décentralisation, différenciation et déconcentration.
- De faire de la médiation numérique une priorité des politiques de développement local.
- De créer un maillage de médiation numérique qui permette d'irriguer tout le territoire qui s'appuie sur les communes, point de contact de la médiation numérique. La relation citoyenne des communes s'en trouvera renforcée.
- D'intégrer la médiation numérique dans les missions de service public et d'intérêt général de La Poste pour aller davantage au contact des populations.

Une offre de médiation numérique de qualité

- Une offre de services par niveau pour s'adapter aux besoins des différents publics.
- Un accompagnement personnalisé d'ultra proximité qui permette d'aller vers les exclus du numérique.
- La création d'un vrai référentiel de formation et un cadre éthique et déontologique en lien direct avec les métiers de la fonction publique ou connexes.

- Une mise en place des indicateurs adaptés aux objectifs d'inclusion et d'autonomie numérique permettant d'évaluer l'efficacité de cette politique publique.

Déployer sur tout le territoire des guichets de matériels « l'informatique pour tous »

- Se donner les moyens pour que chaque foyer soit équipé d'un matériel informatique suffisamment performant d'ici 2022.
- Optimiser le recyclage des équipements informatiques.

Un cofinancement par les acteurs qui dématérialisent le plus

- Redéployer le fonds pour une société numérique comprenant l'inclusion numérique, le développement des nouveaux usages et l'équipement des ménages en matériel informatique.
- Mettre en place un cofinancement par les acteurs et institutions qui dématérialisent leurs services et démarches et qui ont un intérêt à la montée en compétence de leurs clients ou usagers.

Pour un internet local au service du « mieux vivre ensemble »

Il est important de penser les usages du numérique comme un outil d'amélioration de la citoyenneté locale, d'amélioration du cadre de vie, de développement des solidarités ou encore de promotion des circuits courts. La création de réseaux internet de proximité doit pouvoir permettre de retisser du lien social. Nous proposons ainsi de soutenir le développement de ces opportunités d'échanges numériques dans la vie locale, l'objectif étant de s'inscrire dans la dynamique d'un nouveau « vivre ensemble » et de favoriser une véritable appropriation de l'outil numérique par les citoyens.

Repenser le modèle économique du numérique pour un internet plus durable et responsable

- Penser les réseaux en tant que « bien commun » devant répondre à des exigences fortes en termes d'accessibilité et d'universalité mais également de maîtrise de l'impact environnemental.
- Renforcer l'information du consommateur sur la production des équipements numériques, principale source d'impact environnemental.
- Demander aux acteurs publics et privés d'intégrer l'enjeu environnemental dans leur stratégie numérique.