Le CESE prône la reconnaissance d'un véritable service public du numérique

Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique

PUBLIÉ LE 08/07/2020

Le Conseil économique, social et environnemental (CESE) a adopté l'avis « Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique », en présence de Jacques Toubon, Défenseur des droits.

La crise sanitaire et le confinement ont permis de souligner le caractère indispensable des services publics et leur interdépendance croissante avec le numérique. La période a permis de prendre conscience des atouts et des insuffisances ou des faiblesses de la numérisation des services publics.
Si la digitalisation, désormais au cœur de la « relation usagers », offre des opportunités d'améliorations considérables pour les services publics et au public (instantanéité d'accès, rapidité, confort, abolition des distances, transparence, nouveaux services), elle fait naître de nouvelles inégalités, comme l'a largement souligné le Défenseur des Droits : la couverture numérique Très Haut Débit encore trop inégale dans les territoires, la capacité des ménages à supporter les coûts d'équipement et d'abonnement, l'importance de l'illectronisme sont en effet autant d'obstacles aux promesses importantes et avérées du numérique.
Le CESE présente des préconisations pour concilier les attentes de la population, attachée aux services publics, avec les atouts d'un « numérique responsable ». Afin que les services publics et au public tirent le meilleur parti du numérique, l'avis identifie les défis à relever pour que la transformation numérique des services publics et au public, là où elle est possible et souhaitable, soit une réussite.

Le CESE recommande de faire du numérique un service public à part entière et d'en faire une priorité nationale.
Le service public du numérique devra répondre aux principes de continuité, de mutabilité, d'égalité et de neutralité.

Le CESE préconise :

> *la création d'un grand ministère du Numérique chargé d'incarner, de porter et de piloter une politique transversale économique, sociale et environnementale du numérique ;*
>
> *la création d'une Agence du Numérique et de l'Intelligence artificielle, associant le Conseil national du Numérique, et regroupant l'Agence du Numérique, la Délégation interministérielle du Numérique (DINUM) et l'ANSII… ;*
>
> *l'accélération du déploiement du THD partout et pour toutes et tous en privilégiant les solutions de fibre à la maison et à l'entreprise (FTTH et FTTO) afin de placer tous les territoires en situation d'accès égal à internet Très Haut Débit et à la téléphonie mobile.*
>
> *la priorisation de l'inclusion numérique pour toutes et tous en renforçant notamment la formation initiale et continue, en facilitant le financement public et privé de dispositifs d'inclusion sous contrôle public à l'échelon régional en lien avec le bloc communal, en soutenant l'engagement associatif au service du numérique et les lieux d'acculturation numérique des entreprises.*

En outre, le CESE souligne la nécessité de concrétiser une souveraineté nationale et européenne sur les données numériques ainsi que sur la maîtrise des technologies afférentes.

Le CESE recommande de développer un service public numérique responsable en matière d'environnement, de développement économique et de cohésion sociale s'inscrivant dans le cadre politique et philosophique de la République et de ses valeurs.

Conscient des coûts cachés de la digitalisation, le CESE **alerte sur l'importance d'établir un véritable dialogue social ainsi que sur celle de réaliser des études d'impacts pour la réussite de la transition numérique**. Il recommande ainsi :

d'évaluer la contribution écologique du numérique ;

d'instaurer un « baromètre du numérique » qui fera le lien entre les transitions numérique et écologique ;

de mettre en place le principe de la progressivité et de la non-exclusivité du recours au numérique avec l'instauration d'un « droit de refus » ou encore la garantie du maintien de solutions d'accès non numériques aux services publics ;

de définir les actions de services publics non numérisables (dans les hôpitaux, les maternités, les EHPAD…) et renforcer leur accès par une présence physique à la juste « distance-temps » des usagères et usagers.

de former au numérique les professionnels de l'accueil des services publics (en particulier du bloc communal, des Maisons de Service au Public et des Espaces France Service) ainsi que de acteurs associatifs concourant à l'accompagnement des personnes éloignées du numérique.

d'attribuer les moyens nécessaires à la formation des personnels des services publics.

de clarifier et renforcer la place, le rôle et la coordination des autorités indépendantes (CNIL, CSA et ARCEP) chargées notamment de veiller au respect des principes éthiques qui doivent guider la généralisation des pratiques numériques

Cet avis, rapporté par Yves KOTTELAT (Groupe CGT-FO) et Patrick MOLINOZ (Groupe des personnalités qualifiées) au nom de la Section de l'Aménagement durable des territoires, présidée par Eveline DUHAMEL (Groupe des entreprises) a été présenté lors de l'assemblée plénière du Conseil économique, social et environnemental du 8 juillet 2020.
L'avis a été adopté en plénière avec 168 voix pour et 3 abstentions.

Contact presse :
Godefroy Daubin
06 67 98 27 32
godefroy.daubin@plead.fr

Télécharger

© - copyright CESE - Novembre 2026