

« Les services publics doivent apporter des services numériques de même qualité que le privé »

Le chercheur Gilles Jeannot détaille, dans un entretien au « Monde », comment l'usage d'outils comme Uber, Doctolib ou Airbnb interfère avec les politiques publiques de la voirie, du logement, de la santé...

Avec *La Privatisation numérique (Raisons d'agir, 172 p., 9 €)*, cosigné avec Simon Cottin-Marx, le chercheur au Laboratoire techniques, territoires et sociétés (LATTs) à l'École nationale des ponts et chaussées, fait une analyse critique de la numérisation des services publics, diagnostiquant une nouvelle extension de l'aire du capitalisme.

Quel a été le point de départ de ce livre ?

Comme bien des citoyens, l'étonnement devant l'envahissement des trottoirs par les trottinettes, l'apparition et la disparition de stations de vélos « partagés », la noria des scooters de livraison de repas, le recours à Doctolib ou Vite ma dose pour aller se faire vacciner contre le Covid-19, etc. Ou encore le débat public sur Health Data Hub (la collecte de nos données de santé sur un serveur de Microsoft), sur le poids d'Airbnb dans le parc immobilier locatif... Le point commun de ces étonnements est, bien sûr, l'usage des outils numériques, mais aussi le fait qu'ils concernent tous les frontières du service public : voirie, logement, santé...

Mais la numérisation de l'administration, d'une part, la privatisation des services publics, d'autre part, font déjà l'objet de nombreux travaux de recherche...

Oui, mais la numérisation de l'administration a été étudiée jusqu'ici comme une évolution interne. On connaît aussi les formes classiques d'interaction entre public et privé : la sous-traitance des services informatiques à IBM ou à Capgemini, la délégation de service public à Bouygues ou Suez, qui à leur tour sous-traitent à des réseaux d'entreprises spécialisées dans les services de la « ville intelligente ». Il y a aussi quelques privatisations, comme les « bus Macron » de la SNCF, vendus à Blablacar.

Mais on voit émerger des formes nouvelles. Tout d'abord, l'appropriation de l'espace public par des opérateurs privés de « mobilité partagée » ou d'applications, comme Waze, qui génèrent du trafic et des usages sur la voie publique. Il y a aussi l'interférence avec des politiques publiques : le logement lorsque Airbnb modifie la destination d'une grande partie du parc immobilier ; la santé lorsque Apple et Google bloquent l'accès de StopCovid par leur application Bluetooth en invoquant la « protection de la vie privée » ; les droits sociaux lorsque Uber organise et finance un référendum en Californie pour abroger une loi qui régule son activité.

Si ces opérateurs numériques offrent un service plus efficace et plus « convivial » que les services publics, pourquoi devrait-on s'en plaindre ?

Il s'agit en fait des marqueurs d'une transformation économique fondamentale du capitalisme, usant de nouveaux modes de production du profit. La valorisation des données, déjà bien connue, permet des approches marketing très fines au bénéfice de celui qui les possède : c'est le capitalisme de surveillance. La rapidité de la circulation des informations et de la « connectivité » des réseaux réduit les coûts de transaction au bénéfice de celui qui les contrôle : c'est le capitalisme de plates-formes. Le problème n'est pas tant le risque « orwellien » du contrôle de nos vies car les algorithmes sont en réalité incapables de tenir leur promesse de connaissance parfaite que l'incapacité de ces entreprises à traiter les problèmes de tout le monde à égalité.



Les opérateurs de mobilité partagée sont efficaces en centre-ville ou en intercités, mais pas en périphérie urbaine ou en zone rurale. Il en est de même pour les opérateurs des infrastructures numériques. C'est la répétition du phénomène, hélas classique, de la privatisation des profits et de la socialisation des pertes : Netflix profite du déploiement de la fibre par les services publics sans dépenser un dollar ; les Parisiens utilisent Doctolib pour trouver des créneaux de vaccination dans la Seine-Saint-Denis, où la population est sous-vaccinée...

Ne s'agit-il pas simplement d'une période de transition, le temps que l'Etat régule ce nouveau capitalisme « sauvage » ?

En effet, certaines villes contrent les effets néfastes d'Airbnb, des directives européennes et des lois nationales protègent les données privées ou combattent les monopoles des GAFAs. Mais il faut avancer sur d'autres fronts. Les services publics doivent apporter des services numériques de même qualité que le privé, mais en servant tout le monde à égalité. Au lieu de favoriser, au nom de la « start-up nation », le modèle économique des plates-formes en promouvant le statut d'autoentrepreneur ou en précarisant les agents, comme le fait La Poste en rachetant Stuart, l'Etat devrait plutôt soutenir les initiatives d'agents de service public à partir du logiciel libre. Par exemple, la gendarmerie ou encore des collectivités locales avec l'association Adullact ont développé des logiciels métiers ; des professeurs ont développé Framasoft, qui propose aux enseignants l'équivalent de la gamme Google. Mais ils sont débordés par la demande. L'Etat doit offrir des infrastructures serveurs, connectivité aussi puissantes que celles de Microsoft ou de Google. Il doit aussi poursuivre dans la voie ouverte par FranceConnect, qui offre à tous une identité numérique alternative à Facebook Connect, ou celle de l'incubateur interministériel de start-up d'Etat, qui habilite des « développeurs d'intérêt général » à concevoir des solutions numériques pour les administrations.

Il faut revenir à ce qui fait l'essence même des services publics. Au départ, chacun balayait la rue devant sa porte avant de déléguer ce « bien commun » à un service de voirie financé par nos impôts. Il faut rendre accessible à tous les biens communs qu'apportent les services numériques.

La Privatisation numérique. Déstabilisation et réinvention du service public

Le premier, Gilles Jeannot, président du département « sciences humaines et sociales » de l'Ecole nationale des ponts et chaussées, a travaillé sur les effets de l'irruption des technologies numériques sur les pratiques des usagers et des agents des services publics, en particulier dans les collectivités locales confrontées à l'essor des outils dits « de la ville intelligente ». Le second, Simon Cottin-Marx, a fait sa thèse sous la direction du premier sur la professionnalisation des associations et a publié *C'est pour la bonne cause !* (L'Atelier, 2021), une enquête sur l'engagement et ses désillusions dans le monde associatif. Les deux sociologues ont allié leurs forces pour analyser le brouillage progressif entre les sphères publique et privée qu'occasionnent la multiplication des offres d'entreprises privées concurrençant les administrations dans la mobilité, la santé, l'éducation, mais aussi la multiplication d'offres à but non lucratif issues du monde associatif, voire de l'administration elle-même, témoins de l'engagement citoyen à servir l'intérêt général.

« **La Privatisation numérique. Déstabilisation et réinvention du service public** », de Gilles Jeannot et Simon Cottin-Marx [Raisons d'Agir](#), 172 pages, 9 euros

