



Jeudi 2 février 2023
Maison de la Chimie
Paris

**“Numérique,
justice sociale
et démocratie”**

SYNTHÈSE DES DÉBATS

« NUMERIQUE, JUSTICE SOCIALE ET DEMOCRATIE »

INTRODUCTION

« 13 millions de Français touchés par l'illectronisme », « 54% de citoyens qui peinent à réaliser des démarches en ligne » : ces chiffres ont été invoqués à plusieurs reprises lors des 5èmes Assises de la Cohésion Numérique et Territoriale. Ils illustrent un défi majeur : comment faire des technologies numériques des outils vraiment utiles pour tous et non des contraintes nuisant à notre qualité de vie, voire des obstacles à nos libertés individuelles ? Car, en dépit d'une « montée en compétences » des citoyens à mesure qu'internet, terminaux mobiles et autres objets connectés se répandent (selon le [Baromètre du numérique du Crédoc 2023](#)), une partie de la société reste exclue d'espaces publics virtualisés devenus

indispensables pour s'acquitter de nombreuses obligations (payer ses impôts, sa cantine, sa place de stationnement...) Et même les plus « connectés » peuvent se trouver confronter aux limites d'un monde numérique dépersonnalisé où prévaut la collecte massive de données parfois très sensibles. Dans le même temps, ce sont ces mêmes outils qui portent l'espoir de progrès dans de nombreux domaines : environnement, santé, sécurité, commerce... Les participants de ces Assises étaient conviés à dépasser ces contradictions et proposer des pistes de réflexion pour mettre le numérique au service de la justice sociale et de la démocratie.

INTERVENTIONS PRELIMINAIRES

Pour une transformation numérique au bénéfice de tous

JACQUES MARCEAU, PRESIDENT D'AROMATES



Jacques Marceau, président d'Aromates

« C'est parce qu'elle est un enjeu majeur pour l'avenir de la cohésion de notre pays que la lutte contre la fracture territoriale est devenue une priorité pour la France. », a déclaré l'organisateur de ces 5èmes Assises au cours de son allocution d'ouverture.

Il a souligné les atouts du numérique « puissant facteur de renouveau social, démographique, économique, industriel et énergétique » tout en rappelant les dangers qu'il représente comme « facteur d'exclusion qui s'ajoute, voire amplifie les effets dévastateurs du chômage, de la pauvreté, du faible niveau d'instruction, d'isolement ou de mauvaises conditions de vie. ».

Il a également affirmé sa foi en une transformation numérique capable de servir la démocratie ou du moins susceptible d'en épargner « le fragile équilibre » mais seulement « à la condition de respecter la justice sociale. C'est-à-dire de s'opérer au bénéfice de tous. »

« Permettre à tous les citoyens un égal accès à leurs droits »

MIREILLE CLAPOT – députée de la Drôme, présidente de la commission supérieure du numérique et des postes (CSNP), présidente des Assises de la Cohésion Numérique et Territoriale

La députée et présidente de la CSNP a tracé dans les grandes lignes les problématiques développées lors des trois tables rondes de la matinée. En premier lieu, elle a évoqué les finalités que doivent à ses yeux poursuivre les « Smart Cities » : « *la ville intelligente ou le territoire intelligent doivent permettre de **vivre mieux**, se nourrir, se vêtir, se loger, se déplacer, simplifier, faire gagner du temps pour mieux profiter de sa famille, faire des activités, peut-être aussi de partager les données pour permettre à chacun de faire des arbitrages de façon autonome* ». A la liste de ces objectifs, l'élue de la Drôme a ajouté une ambition de « **sobriété des ressources en énergie et en eau** ». Elle a par ailleurs appelé à sensibiliser les décideurs à l'adoption de protections robustes contre d'éventuelles cyberattaques.

Concernant la lutte contre l'exclusion numérique, sujet de la deuxième table ronde, Mireille Clapot a mis l'accent sur la gouvernance, point « *essentiel face à une multitude d'acteurs* » : État, collectivités, entreprises, associations (elle a en particulier salué « le travail d'Emmaüs Connect, de la Croix-Rouge et du groupe SOS).

« *Il ne s'agit pas de revenir sur la dématérialisation des démarches administratives, c'est le sens de l'histoire* », a-t-elle fait remarquer, « *mais de permettre à tous nos citoyens un égal accès à leurs droits.* ». Dans cette perspective, elle a qualifié le « *design inclusif* », sujet des derniers échanges de la matinée, de « *meilleure façon d'appréhender* » le problème puis placé cette question rhétorique : « *et si c'était le numérique qui s'adaptait à l'Homme et non l'inverse ?* » au cœur des débats. Une vision humaniste

développée ultérieurement par le religieux dominicain Éric Salobir.



Mireille Clapot, députée de la Drôme, présidente de la commission supérieure du numérique et des postes (CSNP), présidente des Assises de la Cohésion Numérique et Territoriale

FRANCE SERVICES : 44 MILLIONS D'EUROS SUPPLEMENTAIRES EN 2023

DOMINIQUE FAURE, ministre déléguée auprès du ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires chargée des Collectivités territoriales et de la Ruralité.

et de la Ruralité



Dominique Faure, ministre déléguée auprès du ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires chargée des Collectivités territoriales

Dans un message transmis par vidéo, la ministre a listé les principales actions gouvernementales en faveur de la mutation numérique des territoires qu'elle a qualifiée « *de chance* » en tant que « *facteur de développement, de simplification et d'accessibilité* ». Dominique Faure a ainsi rappelé que « **250 millions d'euros ont été mobilisés dans le cadre du plan de relance en faveur de l'inclusion numérique et pour un accompagnement de proximité** ». Elle a annoncé que « **44 millions d'euros supplémentaires** » seront alloués en 2023 à la pérennisation du programme France services qui comprend notamment 4000 [Conseillers Numériques](#) chargés d'aider les personnes en difficulté

à réaliser leurs démarches en ligne, en matière d'emploi, de santé, etc.

3

La représentante de l'exécutif a par ailleurs loué les « **résultats positifs et encourageants du plan France très haut débit** » chiffrant « *la couverture très haut débit des locaux du territoire à 99%* ».

Enfin, assurant que les « *collectivités territoriales doivent également pouvoir être accompagnées dans*

leur mutation », la ministre a mentionné l'existence d'un « **label numérique en commun(s)** », délivré par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) afin de promouvoir les programmes de médiation numérique en France.

LE NUMERIQUE AU SERVICE DE LA COHESION SOCIALE ET TERRITORIALE : AVANCEES ET NOUVEAUX DEFIS

MURIEL BARNEOUD, directrice de l'engagement sociétal des entreprises du Groupe La Poste

« *Le numérique au service de la cohésion sociale et territoriale : avancées et nouveaux défis* » : tel était le sujet du discours de la directrice de l'engagement sociétal des entreprises du groupe La Poste. Comme la ministre Dominique Faure, elle a salué des progrès dans l'accessibilité aux réseaux (notamment haut débit). Elle a toutefois signalé la persistance de « *zones blanches* ».

Elle a par ailleurs donné l'exemple de la régulation européenne DSA contre le cyberharcèlement comme signe que « *lorsque nous sommes cohérents et mobilisés autour d'une vision, nous pouvons changer les choses* ».

Concernant les usages, la lutte contre l'illectronisme et l'accompagnement aux démarches en ligne, elle a salué le travail des Conseillers Numériques répartis « *pour les 2/3 dans les collectivités* » et 1/3 auprès d'acteurs privés, ce, « *y compris en zones rurales et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville* ». Elle a mis l'accent sur la **proportion non négligeable (11%) des 18-35 ans qui peinent** à remplir des obligations administratives dématérialisées. « *Ça n'est pas parce qu'on sait se servir des réseaux sociaux que l'on sait accomplir une démarche en ligne* », a-t-elle ainsi rappelé. Elle a enfin évoqué les défis auxquels sont confrontées TPE et PME, qui, bien que de mieux en mieux équipées, sont, elles aussi, nombreuses à peiner dans l'usage des technologies au quotidien.



Muriel Barneoud, directrice de l'engagement sociétal des entreprises du Groupe La Poste

- PREMIERE TABLE RONDE - DE LA SMART CITY A LA VILLE INCLUSIVE ?

Modérateur : Bertrand BLAISE, Directeur développement et grands projets du Groupe Sogetrel, Président de la Commission Smart Territoire d'Infranum

Intervenants :

- Thibault BOULLÉ, responsable de Marchés Territoires Intelligents de Synox
- Marc FAVERO, directeur général de Brink's Payment Services
- Chloé FRIEDLANDER, chargée de mission Innovation territoriale et Smart City de la Banque des Territoires
- Philippe LATOMBE, député de la Vendée, membre de la Commission des Lois
- Marc MOSSÉ, maire adjoint, conseiller territorial Innovation, ville intelligente et affaires européennes de la ville de Meudon, avocat senior counsel August Debouzy

Lors de cette table ronde consacrée à la « ville intelligente », les intervenants ont questionné la pertinence de ce concept avant de se pencher sur les approches susceptibles de renforcer l'inclusivité puis ils ont proposé de nouveaux moyens d'action.

« Smart City », un **terme galvaudé** ? C'est ainsi que le modérateur, Bertrand Blaise, directeur développement et grands projets du Groupe Sogetrel, a introduit la discussion. Le terme est « *un peu passé de mode* », a opiné Chloé Friedlander. Selon la représentante de la Banque des Territoires, le concept « *fait référence à un modèle très technologique dans lequel on a peut-être un peu oublié l'humain* ». A ses yeux, « **le numérique magique ou le discours techno solutionniste** » remporte « *assez peu d'adhésion* ».

Chloé Friedlander préfère parler de « *transition numérique et d'innovations territoriales*. » De son côté, Marc Mossé, maire adjoint à Meudon, a même proposé sa définition de la « ville intelligente » : « *une rencontre féconde entre l'intelligence collective des citoyens, gouvernance de la ville et l'innovation pour trouver des inventions dans le but de répondre aux enjeux d'aujourd'hui et des générations futures, avec des moyens à haute valeur environnementale et sociale.* »

Les collectivités dans la mire des cyberpirates ?



Bertrand Blaise, Directeur développement et grands projets du Groupe Sogetrel, Président de la Commission Smart Territoire d'Infranum

D'autres invités ont mis l'accent sur la méfiance d'une partie des citoyens envers les nouvelles technologies. Marc Favero, représentant de Brink's, a fait valoir que le succès persistant des paiements en espèces répondrait en partie à la peur de réaliser des transactions en ligne, au risque de voir ses données bancaires piratées. Thibault Boullé a quant à lui évoqué les « *problématiques de cybersécurité* » pouvant alimenter des « *théories du complot* ». Toutefois, les craintes sur

la protection des données n'ont rien d'infondé aux yeux de Philippe Latombe. L' élu de Vendée a mis l'auditoire en garde contre des **risques de cyberattaque** de nos collectivités territoriales similaires à celles subies par les hôpitaux. « *Il faut que les collectivités changent leur système d'information pour le protéger parce qu'elles sont très vulnérables. Elles le seront d'autant plus qu'en 2024 auront lieu les Jeux olympiques et la France sera sous le radar.* », a prévenu le député. Santé, éducation, fiscalité... « *de la naissance à la mort* », les informations risquant ainsi de « fuiter » couvrent là des pans entiers de la vie des citoyens.

Le député de Vendée a par ailleurs évoqué les réalités du terrain comme autant d'obstacles à l'inclusion des citoyens : difficultés concrètes à engager un dialogue lors de démarches administratives (absences de lignes téléphoniques, de courriels) ; « *promesses non tenues* » comme en attestent à ses yeux les lenteurs dans l'installation de la fibre – il se démarque sur ce point de Dominique Faure et Muriel Barnéoud. Plus généralement, il a déploré le **retrait des services publics** de certains territoires. Pour Marc Favero, la **désertification** concerne aussi les établissements bancaires, ce qui pose des **risques économiques**. Il explique : « *pour attirer et maintenir le commerce local, il faut un distributeur automatique de billets* » à proximité des échoppes, car les consommateurs tendent à dépenser leur argent près des lieux où ils retirent leurs espèces.

Numérique responsable

Pas une panacée, certes, pourtant bien utile, le numérique présente pour les intervenants de réels atouts pour répondre aux défis du moment. En matière d'environnement, la maîtrise des consommations d'énergie, sujet d'actualité majeur, passe de plus en plus par l'utilisation d'applications ad hoc, dans le cadre d'usages numériques dits « responsables ». Thibault Boullé évoque un cas pratique développé par Synox : « *des disjoncteurs connectés installés sur des bâtiments municipaux visant à éviter la consommation électrique en dehors des heures d'ouverture.* ».

Suivre la scolarité de ses enfants avec « Pronote », payer sa cantine, ses frais de stationnement, donner son avis lors de consultations publiques, voire visiter un musée virtuel grâce aux [Micro-Folies](#)... les nouveaux dispositifs « connectés » visant à faciliter la vie des citoyens voire à l'améliorer couvrent de larges domaines. Incontournables, voire indispensables, elles ont prouvé leur efficacité lors de la crise sanitaire. Selon Thibault Boullé, **la proportion de communes dotées d'applications mobiles pour lancer des alertes a triplé**, pour atteindre 30 % pendant cette

période. Les citoyens eux-mêmes auraient largement adopté de nouveaux services, comme à Soissons, où, selon Chloé Friedlander, une application permettant de connaître les horaires d'ouverture des commerces a connu une explosion des requêtes.

Fort de ces succès, les communes multiplient les projets. Montpellier, qui souhaite rendre les transports

en commun gratuits en 2024 a par exemple missionné l'entreprise locale Synox pour répondre à cette ambition. De son côté, **Meudon teste un « carrefour connecté »**, sans feux de circulation, dans le but de fluidifier le trafic.

Besoin de financement et de formation

Ces ambitions nécessitent l'allocation de moyens accrus et ciblés. Regrettant une numérisation « *trop centralisée* » marquée par des projets comme les Maisons France Services « *qui n'ont pas fonctionné* » et « *obligent à faire machine arrière* », le député Philippe Latombe suggère « *de faire confiance aux collectivités pour la gestion de la production* ». Or de moyens, les collectivités en manquent, d'où le choix de la **mutualisation et de l'intercommunalité**.

Il existe par ailleurs des programmes de financement proposés par l'Etat : « Petites villes de demain » (moins de 20 000 habitants), et « Action cœur de ville » (de 20 000 à 100 000 habitants). Tous deux « *ont vocation à*

mettre le numérique au service de la redynamisation des centres-villes » a détaillé Chloé Friedlander.

Plusieurs invités ont enfin appelé à former davantage de personnels pour répondre à un manque cuisant de compétences. « *Un quart des agents sont en grande difficulté* » face au numérique et « *deux tiers d'entre eux ne sont vraiment pas autonomes* », signale la représentante de la Banque des Territoires. Thibault Boullé a appuyé le propos de cette dernière : « *La clé de réussite d'un projet de territoire intelligent, c'est l'inclusion des agents et leur capacité à s'approprier les outils numériques qui sont mis à leur disposition* ».



Intervenants table ronde 1

« UNE RAISON DE BON SENS ECONOMIQUE »

Keynote de Jean-Claude LAROCHE, président du CIGREF

Plus qu'un impératif, la lutte contre l'exclusion numérique représente, selon le président du Cigref « *une simple raison de bon sens économique dans un contexte où le numérique est le principal facteur de croissance des entreprises* ». Il a ajouté : « *il est déraisonnable de laisser sur le bord de la route numérique un nombre si élevé de consommateurs* ». Et de détailler d'autres raisons d'impliquer entreprises et administrations dans cet effort : « *la pérennité de notre modèle social en garantissant l'acceptabilité de sa dimension numérique* » ainsi que le combat contre « *les complotismes* ».

Pour Jean-Claude Laroche, ces éléments sont « *corrélés à une autonomie technologique et stratégique pour notre continent* ». Le président du Cigref a ainsi proposé trois pistes d'action concrètes :

- **éduquer aux « humanités numériques »**, de la primaire à l'enseignement supérieur, afin, entre autres, de pallier une « *pénurie des compétences* » ;
- **approfondir les dispositifs d'accompagnement** pour les personnes en situation de « *fragilité numérique* », qui doivent aller « *beaucoup, beaucoup plus loin* » ;
- **fonder une « école française du design de services numériques »**.

Objectif : « concevoir des technologies ludiques et désirables au service d'un parcours utilisateur réellement compris et facilité ». Comme exemple d'interfaces dotées d'ergonomies « en apparence simples », le président du réseau de grandes entreprises a cité les cas d'Amazon et Google.



Jean-Claude LAROCHE, président du CIGREF

- DEUXIEME TABLE RONDE - LUTTE CONTRE L'EXCLUSION NUMERIQUE : QUELS MOYENS ? QUELS ACTEURS ? QUELLE GOUVERNANCE ?

Modération : *Thomas Vandriessche, directeur des opérations de WeTechCare*

Intervenants :

- *Thomas BUREAU, responsable national Médiation numérique de la Fédération nationale Familles Rurales*
- *Pascal CAYE, directeur délégué à l'économie sociale et solidaire et aux dynamiques des territoires du Groupe La Poste*
- *Martine FILLEUL, sénatrice du Nord, membre de la CSNP*
- *Yvan GODREAU, animateur socioculturel du Centre social du Chemillois, membre du chantier numérique de la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France*
- *Benoît TABAKA, secrétaire général, Google France*
- *Nicolas TURCAT, responsable du service Éducation, Inclusion numérique et Services au public de la Banque des Territoires*

Modérateur et intervenants pointent les marges de progression persistantes pour qui veut réduire une exclusion numérique d'autant plus problématique qu'elle tend à priver nombre de Français de leurs droits. Après avoir cité les initiatives existantes, les intervenants en ont dégagé les limites et proposé des pistes de solutions.

Les intervenants-experts de cette seconde table ronde ont d'abord détaillé les moyens déjà mis à disposition en faveur de l'inclusion numérique. Thomas Vandriessche, modérateur de cette table ronde et représentant de l'association [WeTechCare](#), a par exemple « accompagné une centaine de projets » visant à améliorer l'accompagnement social grâce à la technologie.

De son côté, La Poste, représentée par Pascal Caye, s'appuie sur son maillage territorial et propose :

- des **locaux pour accueillir les ateliers** des Conseillers Numériques :
- 500 « **îlots numériques** » (un ordinateur et une imprimante) installés dans les bureaux de Poste tenus par les mairies rurales et mis à disposition du public ;
- des **programmes de détection** de personnes potentiellement bénéficiaires d'aide dans les quartiers prioritaires de la ville ;
- une **tablette ergonomique** pour les personnes âgées.

A cela s'ajoutent les dispositifs de la Fédération nationale Familles Rurales, détaillés par Thomas Bureau :

- les **points de médiation numérique**, créés en 2018 où sont organisés ateliers collectifs et accompagnements individuels ainsi que des « tiers lieux » ;
- un réseau de 350 « **aidants numériques** », salariés ou bénévoles (parmi lesquels figurent 42 Conseillers Numériques) ;
- l'usage de « **Pass #Aptic** », des chèques financés par l'État pour bénéficier de services de médiation numérique ;
- le **déplacement au domicile** des personnes âgées dans les zones rurales ainsi que l'usage de véhicules numériques et itinérants baptisés « rura@inettes » (une dizaine de mises en service en 2023).

Benoît Tabaka, le secrétaire général de Google France évoque également les solutions développées en faveur de l'inclusion numérique :

- les « **Google ateliers numériques** » depuis 2013 consistant en « des sessions d'accompagnement, de sensibilisation, de formation, de montée en compétence. » ;

-les « **estafettes** », des camionnettes se déplaçant de place en place pour proposer le même type d'accompagnement que les « Google ateliers numériques » ;
 -des **programmes dédiés aux TPE/PME**, visant à répondre aux demandes de quelques « 2,5 millions » de petites entreprises, soit la « *quasi-totalité* » qui peinent à utiliser les outils numériques.

Les invités ont également cité les « **hubs territoriaux** », qui fédèrent des initiatives locales au niveau régional, et financés par la Banque des territoires.

Partout, les modalités pratiques d'aide prennent des formes variées allant des ordinateurs en libre-service à la mise à disposition d'imprimantes 3D, de l'aide individuelle pour remplir des formulaires en ligne aux ateliers collectifs de sensibilisation. Les « *sujets de plus en plus prégnants*

concernent l'éducation aux médias et à l'information », relève Thomas Bureau.



Benoît Tabaka, secrétaire général, Google France

Seniors surreprésentés

Les bénéficiaires sont surtout des personnes en situation de précarité, vivants en zone rurale mais aussi urbaine avec une surreprésentation des seniors. Sur le terrain, Yvan Godreau, animateur au centre social du Chemillois (Maine-et-Loire), a constaté qu'une « *grande proportion de retraités* » sont accompagnés, non parce qu'ils sont beaucoup plus nombreux à demander de l'aide, mais parce que **leur emploi du temps coïncide mieux avec celui des ateliers** que pour les autres publics, notamment les actifs.

Or - et c'est la première problématique relevée - le **numérique pose problème à un public bien plus vaste**. Un quart des 18-25 ans peinent à accéder à leurs droits,

indique par exemple Martine Filleul. « *On ne sait pas toucher les gens qui ont besoin d'aide* », déplore Nicolas Turcat, responsable de l'inclusion numérique et des services au public de la Banque des Territoires. Ce dernier dénombre entre « *1 et 1,5 million d'utilisateurs des structures labellisées France services* ». Si le chiffre s'est multiplié par 2 en un an, cela reste très loin des fameux 13 millions de personnes en difficulté, chiffre fréquemment cité lors de ces Assises. Malgré les efforts déjà fournis, ce niveau n'aurait « pas changé » en 5 ans, selon Thomas Bureau. « *Nous avons les outils, ce qui manque aujourd'hui, c'est la montée en compétences et c'est l'humain* », analyse Benoît Tabaka.



Nicolas Turcat, responsable du service Éducation, Inclusion numérique et Services au public de la Banque des Territoires

Des intervenants ont pointé les limites de certains dispositifs, notamment le Pass #Aptic, « *pas vraiment probant* », selon la Sénatrice du Nord qui a chiffré à 100 000 sur 600 000 le nombre de ces tickets distribués, dont « *peu ont vraiment abouti* ». Yvan Godreau a ajouté que ce pass « *posait un problème éthique* » dans son association dans la mesure où il « *attribuait une valeur (pécuniaire) à un service public* », tout en reconnaissant qu'il « *donne un pouvoir d'agir* » et permet de « *se sentir légitime pour demander de l'aide* ».

Plus généralement, la **pérennité des financements** après la fin du plan de relance inquiète les invités. L'animateur du centre du Chemillois explique craindre un amenuisement des dotations de l'État et s'est interrogé sur l'avenir des Conseillers Numériques. Nicolas Turcat a précisé que si ce programme est en effet reconduit, une

« **grille dégressive** » des financements est prévue, avec une baisse de moitié d'ici 3 ans. En tant que membre du Conseil National de la Refondation numérique, il confie que sa commission a « *identifié près de 430 millions d'euros annuels dédiés à l'inclusion numérique et à l'équipement numérique* », dont un tiers pour les équipements scolaires.

Autre sujet de questionnement, les thématiques de fond à traiter en priorité. Faut-il prioriser « **l'urgence numérique** » en ciblant la réalisation de démarches de base ou bien élargir la médiation à des problématiques plus vastes (incluant les réseaux sociaux, le cyberharcèlement, la lutte contre les « fake news ») ? Pour Benoît Tabaka « *l'urgence est partout et doit être traitée partout, principalement pour des raisons d'accès à l'emploi.* ». A

rebours de ce point de vue, Thomas Bureau juge au contraire qu'il faut distinguer les besoins. Pour Nicolas Turcat, « *il faut désintellectualiser un certain nombre de nos dispositifs* » et **former à l'usage des réseaux sociaux**. Il estime nécessaire de s'impliquer dans la lutte contre le cyberharcèlement. Yvan Godreau a ajouté : « *pour nous les Conseillers Numériques visent l'accompagnement au pouvoir d'agir autour du numérique (...)* **Le rôle de nos centres n'est pas de former les gens pour qu'ils sachent utiliser vos services publics mais de permettre aux gens de gagner en citoyenneté numérique** ».

Partenariat public-privé



Pascal Caye, directeur délégué à l'économie sociale et solidaire et aux dynamiques des territoires du Groupe La Poste

Principale piste de solution : le développement des partenariats public-privé. Les intervenants ont fréquemment cité les collaborations déjà en place : La Poste et Google travaillent ainsi avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Pascal Caye a précisé que La Poste coopère avec des structures associatives comme la Croix-Rouge, tandis que Google intervient auprès des CCI, des chambres de métiers ou encore des missions locales. « *Nous avons une connaissance du numérique, pas des besoins de chacun des territoires. Nous ne menons pas les mêmes actions à Valenciennes, Maubeuge, Bègles ou Saint-Etienne* », a indiqué Benoît Tabaka, qui admet son impuissance à soutenir « *les personnes complètement déconnectées du numérique* » et pour ces derniers s'appuyent sur ceux qui en ont les compétences. Nicolas Turcat évoque également l'existence d'un réseau d'élus impliqués sur le sujet : « [les interconnectés](#) ».

Les intervenants préconisent un renforcement et une extension de ces partenariats. En matière de gouvernance et d'organisation, la sénatrice du Nord dit avoir déposé une proposition « *pour que les départements gèrent les questions d'inclusion numérique* ».

Mobiliser facteurs et employés de mairie

Martine Filleul a, en outre, dit souhaiter une nouvelle mobilisation de La Poste, en particulier de ses milliers de facteurs disséminés sur le territoire pour jouer un rôle de détection des personnes en difficulté. « *Effectivement, nous en avons la capacité* », répond Pascal Caye, qui a soulevé la problématique des moyens financiers à mettre en œuvre à cette fin. Nicolas Turcat, pour sa part, a proposé de mobiliser d'autres acteurs de terrain, notamment en mairie.

Au-delà des enjeux liés à la médiation numérique, une problématique plus profonde a émergé de ces interventions : **le sens donné au service public lui-même** et sa représentation locale. Le travail des Maisons France Services « pose une question », estime ainsi Nicolas Turcat : « *aujourd'hui, ces lieux sont-ils représentatifs de ce que les services publics diffusent dans les territoires ?* ».

« Notre société n'est pas une machine à vivre »

Keynote du Frère Éric SALOBIR, dominicain, président du comité exécutif de Human Technology Foundation

Éric Salobir était invité à questionner la place laissée à l'être humain dans le développement des technologies. Citant les travaux du pionnier de l'informatique Alan Turing, il a rappelé qu'à l'origine, la machine était conçue non seulement pour se placer « *au service de l'humain* » mais en le « *prenant pour modèle* ». Or « *à mesure que les technologies se sont déployées se produit une **inversion de paradigme*** », a fait remarquer le frère dominicain. En témoigne le cas des chauffeurs VTC et des employés des entrepôts dont les cadences sont rythmées par les ordres donnés par leurs terminaux mobiles. « *N'oublions pas que toute une partie de la France travaille pour des machines* », a lancé Eric Salobir.

Il a également regretté que « *de la mère de famille en banlieue, au jeune geek à Paris en passant par les retraités en zone rurale* », la **diversité sociale** ne soit pas mieux prise en compte par les services numériques. Plus encore, il a mis en cause un projet de société vouée à « *tourner comme une horloge (...) de façon optimisée* » au lieu de rechercher bien-être et épanouissement, et à **faire de l'Homme un moyen, et non une fin**. « *Notre société n'est pas une machine à vivre* », a-t-il déclaré.

Présentée comme un « *aveu de faiblesse* » due à des « *machines qui ne sont pas assez souples* » cette tendance à l'aliénation n'apparaît toutefois pas inéluctable aux yeux de celui qui se présente comme « *pas du tout technophobe, bien au contraire* ». Il a ainsi mis l'accent sur les aspects positifs du numérique comme moyen de **rendre des capacités d'action** aux citoyens (*empowerment*), pour « *mieux consommer* » ou devenir « *plus employables* ». A l'appui, Éric Salobir a cité plusieurs cas pratiques : des algorithmes permettant de déceler des situations de harcèlement, des mouvements de foule ou bien des malaises dans des établissements d'accueil de personnes âgées. Autant d'applications d'un « **numérique du care, d'un numérique qui prend soin** » qu'il a appelé de ses vœux. Une précaution toutefois : que ces usages par nature « *très intrusifs* » soient eux aussi « *gouvernés avec soin* » afin de protéger la vie privée et les libertés de

chacun. Outre une réflexion éthique sur la gouvernance des données, il a appelé à « **repolitiser la technologie** ».

Pour aller plus loin

- L'article [d'Alan Turing : Computing, machinery and intelligence](#). (1950) Mind, 59, 433-46 (en anglais)



Frère Éric SALOBIR, dominicain, président du comité exécutif de Human Technology Foundation

- TROISIEME TABLE RONDE -

ET SI L'ON PENSAIT LE DESIGN INCLUSIF ET L'ALGORITHME SOLIDAIRE ?

Modération : Henri d'AGRAIN, délégué général du CIGREF, personnalité qualifiée de la CSNP

Intervenants :

- Christine BALAGUÉ, professeur en sciences de gestion à l'Institut Mines-Télécom, fondatrice du réseau Good in Tech
- Serge BIZOUERNE, président fondateur de Domplus groupe, président du Fonds de dotation Priorité à la Personne
- Jean CATTAN, secrétaire général du Conseil national du numérique
- Yves CORNU, directeur général de FACIL'iti
- Maria COTORA, cheffe de programme Transformation numérique des Territoires, direction interministérielle du numérique (DINUM)

« Design inclusif », « algorithmes solidaires », ces vocables aux allures d'oxymores portent l'espoir d'un numérique pour « juste ». Les invités en ont livré leur interprétation, avant de suggérer des pistes pour parvenir à en généraliser l'adoption.

Des services plus faciles d'accès pour tous



Christine Balagué, professeur en sciences de gestion à l'Institut Mines-Télécom, fondatrice du réseau Good in Tech

A première vue, les politiques d'accessibilité numérique ciblent en particulier les personnes en situation de handicap. Cela représente déjà une grande partie de la population puisque, comme l'a rappelé Yves Cornu, directeur général de FACIL'iti, « selon l'ONU, **25 % de la population mondiale éprouvent des difficultés à interagir, comprendre ou lire du contenu en ligne en raison d'une perception visuelle, motrice ou cognitive** » altérée. Parmi ces personnes figurent par exemple les **dyslexiques (8 % des Français)** pour lesquelles sa start-up développe un outil améliorant la compréhension des pages web ou mobile dès la première lecture. En outre, des **gênes ponctuelles** peuvent concerner tous les utilisateurs. L'entrepreneur a ainsi évoqué les personnes qui souffrent « de migraines ophtalmiques, d'un bras cassé, qui veulent limiter la lumière bleue, ou bien adapter l'affichage sur écran pour un meilleur confort ».

Algorithmes : « soulever le capot », et renverser la vapeur

Le deuxième objet de l'échange concernait la place et le rôle **des algorithmes**. Ces procédés de calcul qui fondent la plupart des nouvelles technologies « **ne sont pas solidaires, ils ne sont pas inclusifs et ils sont même discriminants** », a affirmé Christine Balagué. Elle a invoqué les injustices subies par les « **Noirs en matière de santé aux Etats-Unis** » ainsi qu'une pénalisation en matière de recrutement (existant aussi en France) « **pour les femmes et les personnes ayant un trou dans**

Au-delà de ces difficultés pratiques, des problèmes récurrents d'accessibilité touchent un public étendu. Jean Cattan, secrétaire général du Conseil national au numérique, a rappelé que plus d'un Français sur deux dit « **avoir rencontré au moins une fois une difficulté dans son parcours numérique** ». Serge Bizouerne, représentant de Domplus a ajouté : « **beaucoup de personnes renoncent à effectuer des démarches administratives à cause de leur complexité** ». Une situation également évoquée par Maria Catora : si avant d'effectuer une démarche, l'internaute ignore qu'il y a « **40 étapes de navigation, il se déconnecte** ». Et c'est le cas « **même pour des personnes assez à l'aise avec le numérique** », a fait remarquer la cheffe de programme à la Dinum. « **On se rend compte que l'on a tous un problème** », a reconnu Jean Cattan qui a invité le public à « **penser sans interface** » en étant non pas séparés par des écrans, mais en fonctionnant « **de pair à pair** » et à autoriser le « **droit à l'erreur** », comme c'est déjà le cas en matière de fiscalité.

Dans ces conditions, plus question de se contenter de « **prendre un formulaire et de le numériser** » tel quel, a jugé Maria Catora. Mieux vaut penser **dès leur conception** des services numériques créés pour faciliter la démarche en concertation avec les utilisateurs : c'est le principe même du « **design inclusif** », par nature facile, voire agréable à utiliser. A cet égard, Christine Balagué a loué le savoir-faire des entreprises américaines qui « **exceller dans le développement d'interfaces faciles à utiliser** ».

leur CV ». Une vision partagée par d'autres invités, dont Maria Catora qui a préconisé de « **lever le capot** » pour rendre les algorithmes plus transparents. La représentante de la Dinum a même suggéré de les utiliser comme **leviers d'inclusion**, afin par exemple « **d'identifier qui pourrait avoir droit à une tarification solidaire des transports** ». ».

Pour concrétiser ces ambitions, les intervenants préconisent une meilleure application des réglementations, voire leur approfondissement. Concernant l'accessibilité, ils ont évoqué la RGAA qui impose des obligations techniques. Or seuls « 1 % des sites des collectivités » et « 40 % des 250 démarches administratives les plus courantes » respectent les normes, a indiqué Maria Cotorà. « **À l'État de s'imposer à lui-même le respect de sa réglementation** », a-t-elle lancé, avant de suggérer une obligation d'inscrire ces exigences dans les marchés publics. Outre les efforts restant à accomplir, elle a surtout mis l'accent sur les actions de l'exécutif en faveur d'une meilleure accessibilité des services, en particulier la création d'un « **pôle design** » comprenant **des « commandos UX »** (un designer, un référent accessibilité et un chef de produit) missionnés auprès des ministères.

Autre exemple de solution évoqué : les services de la start-up Facil'iti. Son directeur général a cependant précisé qu'en France ses clients sont en grande majorité des sites de e-commerce, alors qu'il séduit davantage des administrations étrangères. « *Six mois après la création de notre start-up à Limoges, on ouvrirait une filiale à Tokyo* », raconte-t-il. Facil'iti travaille désormais « *avec des cantons en Suisse, le gouvernement britannique, des villes aux États-Unis* ». En France, elle a développé [un guide de bonnes pratiques](#), en collaboration avec l'Afnor.

S'appuyer sur les initiatives privées pour mieux développer le « design inclusif » et « l'algorithme solidaire » : c'est la méthode privilégiée par Jean Cattan qui explique que l'État doit adopter une logique

de « *garant, de soutien et de permission* ». Il a salué la profusion d'applications créées par des particuliers lors de la crise du COVID-19 : [Briser la Chaîne](#) par Bayes Impact de Paul Duan, CovidTracker et Vitemadose par Guillaume Rozier ou même Doctolib, devenu passage quasi obligé pour réaliser test ou vaccin.

Finalement, le modérateur Henri d'Agrain a invité les participants à proposer des solutions à mettre en place de « toute urgence » :

- Christine Balagué a mis l'accent sur l'**éducation** en appelant à un **renforcement des matières techniques et scientifiques**. La fondatrice du réseau Good in Tech a en outre appelé de ses vœux le lancement d'initiatives « **d'algorithmes solidaires** » ;
- Serge Bizouerne préconise d'« *adopter une approche raisonnable qui place l'humain au centre* » des dispositifs ;
- Yves Cornu a suggéré « *d'inclure les utilisateurs dans la conception des outils qui leur sont destinés et d'éviter le verbiage administratif* » ;
- Jean Cattan a proposé d'« **adresser un courriel à tous les agents publics** » pour leur signifier qu'ils seront « *le relais de la participation démocratique à l'évolution du service public* » et que leur « *mission n'est pas de garder une forteresse mais de faire circuler les sujets de mécontentement et de satisfaction* » ;
- Maria Cotorà a **exhorté les responsables administratifs à faire de ces problématiques une priorité** « *au même titre que les sujets environnementaux ou de sécurité du territoire* ».

Pour aller plus loin :

- [Civilisation numérique, ouvrons le débat](#), Conseil National du Numérique

CONCLUSION

Jacques Marceau a pris note d'une évolution marquante depuis la première édition de ces Assises, cinq ans auparavant. S'il était surtout question de problèmes d'équipements et d'infrastructures, le numérique s'est, de fait, « démocratisé » et appelle désormais de nouveaux questionnements d'ordre politique et éthique. Il a invité les participants à se réunir pour une nouvelle édition en 2024.

CSNP Sous la présidence de Mireille Clapot, députée de la Drôme, présidente de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES Sous le parrainage de Madame Dominique FAURE, Ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur et du ministre de la Transition écologique, chargée des collectivités territoriales et auprès du ministre de la Transition écologique, chargée de la ruralité

5èmes Assises de la Cohésion Numérique et Territoriale

“Numérique, justice sociale et démocratie”

#CohesionNum

Aromates
RENCONTRES & DÉBATS

En partenariat avec



Avec le soutien de



Partenaires



Contact :

AROMATES Rencontres & Débats

aromates@aromates.fr / 01.46.99.10.85