



6^{èmes} Assises de la
Cohésion Numérique
et Territoriale



Jeudi 12 décembre 2024
Maison de la Chimie
Paris

“LA COHÉSION SOCIALE ET TERRITORIALE À
L'ÉPREUVE DES RUPTURES TECHNOLOGIQUES”

SYNTHÈSE DES DÉBATS

AROMATES RELATIONS PUBLIQUES
169 Rue d'Aguesseau 92100 Boulogne-Billancourt
Contact : aromates@aromates.fr
Document rédigé par Nicolas Brizé
photos © Julien Hananel / Aromates



INTRODUCTION

Jacques MARCEAU, président d'Aromates

Puissant facteur de renouveau social, démographique, économique, industriel et énergétique, le numérique est un formidable atout pour l'avenir de la cohésion du pays. Mais paradoxalement il est aussi un facteur d'exclusion de populations en situation de fragilité, de handicap ou d'illectronisme, venant s'ajouter, voire amplifier, les effets dévastateurs du chômage, de la pauvreté, du faible niveau d'instruction, d'isolement ou de mauvaises conditions de vie. C'est pourquoi, dans un monde globalisé et de plus en plus fragmenté, nous devons nous questionner sur la capacité des technologies numériques à nous aider à « faire société ». Car après le défi de « l'inclusion numérique » des citoyens, se pose désormais la question des limites de l'adhésion de ces mêmes citoyens au projet de transformation de notre société. Adhérer à un projet de société, mais lequel ?



« Un projet de numérique éthique et responsable au profit de la cohésion sociale et territoriale doit être la boussole de la transformation numérique, et sa réalisation, l'un des marqueurs du succès de l'action politique dans les prochaines années. »

La dématérialisation des services publics ou marchands s'est considérablement accélérée à la faveur de l'aménagement numérique du territoire en très haut débit et de la récente crise sanitaire. Nous devons en mesurer aujourd'hui les conséquences sur la relation avec les usagers et les consommateurs, et trouver des solutions pour dématérialiser sans exclure, placer l'outil au service de l'homme et de la société (et non l'inverse), et se prémunir contre les risques de cybermenaces ou d'événements climatiques extrêmes.

Associées à l'intelligence artificielle, des infrastructures du numérique résilientes auront de toute évidence un rôle clé dans la cohésion des territoires. Cette « compétence » à la main des collectivités et des élus, si elle améliore déjà la gestion de l'énergie, de l'eau, des transports, de la sécurité, de la protection des forêts et la biodiversité, porte en elle la promesse d'une « intelligence territoriale », avec et entre les citoyens, à condition de ne laisser personne au bord du chemin.



POUR UNE POLITIQUE NATIONALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Damien MICHALLET, sénateur de l'Isère, président de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP)

« Réconcilier les concitoyens avec le numérique, et assurer à chaque territoire, rural ou urbain, une place dans la révolution digitale », tel est le mot d'ordre du sénateur. L'illectronisme touche 13 millions de Français. Seniors isolés, jeunes en difficulté, personnes en situation de handicap, femmes éloignées des services essentiels, citoyens confrontés à un sentiment d'abandon... À ce monde fracturé s'ajoute une défiance croissante envers le numérique : crainte pour la vie privée, incompréhension des transformations technologiques ou sentiment de déclassement. « Notre défi est de faire du numérique un atout et une facilité pour tous ! »



La CSNP vient de rendre un avis sur l'inclusion numérique. Parmi les enjeux cruciaux, l'objectif est de former tous les citoyens aux compétences numériques de base, de renforcer l'accessibilité des services publics en ligne, et surtout, de replacer l'humain au cœur de la transformation digitale.

« Dotons les collectivités territoriales des moyens nécessaires pour développer des services numériques adaptés aux besoins de leurs populations tout en garantissant une transparence totale dans l'utilisation des données. »

Le numérique peut être un vecteur de cohésion sociale et territoriale, à condition que les réseaux sociaux soient des outils pour rassembler, que l'IA soit au service de la cohésion, et que nous nous interroguions sur la manière de garantir l'adhésion des citoyens à la transformation numérique. « Il est temps d'intégrer la maîtrise des outils numériques comme une compétence fondamentale au même titre que le français ou les mathématiques. »

Ne pas exclure les plus fragiles en développant des interfaces intuitives, adaptées à tous les profils ; imaginer des complémentarités entre l'IA et les agents humains pour accompagner les citoyens dans leurs démarches ; et pourquoi pas, s'inspirer des techniques des jeux vidéos, ce sont quelques-unes des pistes novatrices pour développer une intelligence territoriale, au service du bien commun, apte à renforcer notre cohésion nationale.

LES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DE LA CSNP

Christian REDON-SARRAZY, sénateur de la Haute-Vienne, membre de la CSNP

Selon le Baromètre du CREDOC, 25% des Français ne maîtrisent pas suffisamment les outils numériques pour les utiliser pleinement. Un foyer sur trois



ne perçoit pas le RSA (3 milliards d'euros d'aides non versées par an), une personne seule sur deux est éligible au minimum vieillesse sans le solliciter, « par méconnaissance ou recul devant la complexité des démarches administratives ». Au nom de l'égalité dans l'exercice des droits, Christian Redon-Sarrazy présente les priorités de la CSNP.



Simplifier et adapter au grand public la numérisation des services en ligne. L'obligation d'alternatives aux démarches dématérialisées doit être inscrite dans la loi. **Le maintien des points de contact physiques et téléphoniques** doit garantir l'accès à l'ensemble des services publics en parallèle de l'accompagnement des citoyens dans leurs démarches. Pour faire respecter le droit à ne pas recourir à une démarche dématérialisée (code des relations entre le public et l'administration), il faut **simplifier les procédures administratives et adapter l'ergonomie et le design des services.**

Pérenniser le dispositif de médiation des Conseillers numériques dans les territoires. Le PLF 2025 diminue de 56% les crédits dédiés à l'inclusion numérique en n'allouant que 27 millions d'euros au dispositif des Conseillers numériques (contre 62 millions d'euros alloués en 2024). **Clé de voûte de la politique**

d'inclusion numérique, les Conseillers numériques ont réalisé 98% des accompagnements (2,2 millions d'utilisateurs accompagnés depuis 2020). « Les aidants numériques ne compenseront pas le travail des conseillers numériques dont la vocation est d'animer une communauté et d'aller vers les publics éloignés. L'Agence nationale de la cohésion des territoires ne dispose pas de matériel informatique reconditionné suffisant. La suppression de ce dispositif anéantira tous les efforts investis et les résultats obtenus, d'autant plus que les besoins en accompagnement et formation vont s'accroître avec l'arrivée de l'IA. »

Créer un fonds national d'inclusion numérique. La CSNP propose donc de **rétablir les crédits dédiés à l'inclusion numérique à hauteur de 62 millions d'euros dans le PLF 2025**, et d'anticiper un plan de financement à long terme pour assurer la continuité législative. La création d'un fonds national d'inclusion numérique permettrait « d'agréger les financements publics privés et européens insuffisamment mobilisés » et de « renforcer l'ingénierie financière de la Banque des Territoires ». Le sénateur va plus loin en proposant une **taxe « Numériser Payeur »** qui ciblerait les entreprises du numérique et les services marchands dématérialisés. Dans ce rééquilibrage des pouvoirs, l'idée est aussi de « **flécher les recettes issues des sanctions pécuniaires prélevées par l'ARCOM sur la non-adaptation de l'accessibilité des sites web aux personnes en situation de handicap** ».

L'opportunité du numérique pour les personnes souffrant de handicap ou de troubles cognitifs (PSH) vise à faciliter l'accès aux droits sociaux, à l'emploi et à l'autonomie. 7,7 millions de Français sont



concernés, dont 2 millions présentant une déficience cognitive. Le risque d'exclusion, d'isolement ou d'abus de confiance, est réel. En 2022, plus de 60% des démarches administratives étaient inaccessibles aux PSH (Une PSH sur cinq renonce à effectuer des démarches en ligne.) Malgré la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, certaines plateformes restent inaccessibles. Les sanctions pour non-

conformité sont rares. Avec le Défenseur des droits, la CNSP propose d'instaurer **un contrôle de conformité sur les sites web publics ou privés afin de garantir l'accessibilité numérique aux personnes en situation de handicap**, conformément à la directive européenne et au décret « Accessibilité numérique » du 9 octobre 2023.

EN SAVOIR PLUS : [Pour une politique nationale d'inclusion numérique adaptée aux besoins de nos concitoyens](#), AVIS DE LA CSNP, 28 NOVEMBRE 2024

REGARDS CROISÉS RELEVER LE DÉFI DE LA LIBERTÉ ET DE L'ÉMANCIPATION DES CITOYENS DANS UNE SOCIÉTÉ NUMÉRISÉE

RETOUR VERS LE FUTUR DE LA VILLE INTELLIGENTE

Romain LUCAZEAU, auteur de science-fiction et directeur général de SCET – Groupe Caisse des Dépôts

La défiance à laquelle on assiste correspond sans doute à un changement d'imaginaire. Des clichés *cyberpunk* de la société de surveillance privatisée, à la vision *solarpunk*, plus positive, du numérique au service des grandes transitions (décarbonation, smart cities...), les récits fictionnels ont une fonction programmatique.



Romain Lucazeau fait le parallèle avec l'invention de l'agriculture. « Au cours des siècles, les technologies agricoles ont été vues soit comme un système esclavagiste organisé autour de bureaucrates, prêtres et taxes royales, soit comme un moyen d'assurer un état d'abondance. Qu'est-ce qui prime, l'infrastructure ou la superstructure ? Toutes sortes de systèmes politiques et agricoles ont cohabité. Les populations les ont adoptés ou pas, soit dans des villes très hiérarchisées, soit au sein de communautés sans hiérarchie. Il n'y a pas eu de route technologique toute tracée dans une superstructure politique. » Il en va de même pour le numérique.

« Le numérique est neutre. Ni un levier de tyrannie, ni un levier d'émancipation, il est le reflet de la manière dont les sociétés s'organisent. »

Actuellement, le concept de *smart city* repose sur trois discours géographiques. Là où la vision anglo-saxonne privilégie la performance de la ville par les technologies, l'efficacité de l'organisation urbaine, l'optimisation des flux par la data, la prise de décision et la coordination d'un grand nombre de processus par l'IA, les Chinois, très technophiles, positivistes, vont ériger la *safe city* comme un modèle de ville sûre et



parfaite en termes de cohésion du groupe, d'e-réputation et de contrôle absolu à la fois sur les individus et sur les process. En Europe, c'est différent. La pratique de la fabrique urbaine est tournée vers la transition écologique, le zéro artificialisation, des espaces de vivre-ensemble, intégrant des enjeux de cohésion sociale et d'inclusion avec les services publics, tout en maintenant cachée, ou discrète, la dimension technologique.

En définitive, le numérique sert des choix collectifs. Que l'on favorise l'accès aux services publics dans les zones rurales, ou que l'on concentre les flux de richesse au centre de la métropole, ces choix politiques impliquent des stratégies d'aménagement du territoire, qui doivent répondre aux aspirations des citoyens.

L'HOMME CONNECTÉ : NOUVELLE PSYCHOLOGIE, NOUVELLE ÉTHIQUE

Serge TISSERON, psychiatre, membre de l'Académie des technologies et auteur

Essayons de mieux comprendre la nature de ces aspirations. Dans la culture numérique, les liens se fondent sur les centres d'intérêts partagés et non plus sur la proximité, nous dit le psychiatre. Les réseaux sociaux ont créé une offre d'affiliation illimitée, les groupes se sentant de plus en plus manipulés par les algorithmes. Les utilisateurs ont été déçus. Internet est une machine à fabriquer des quiproquos. Course à la reconnaissance, la recherche de profits a enfermé les usagers dans des bulles pour maximiser le profit en maximisant le trafic devenu un partage de la haine. D'où ce désir de recréer des liens de proximité sociale et affective.

Ces liens existent. L'institution scolaire crée du collaboratif, tout comme l'éducation à la parentalité, l'architecture de la ville avec des espaces moins excluants, la politique de la ville à travers l'ouverture d'espaces publics. L'IA a apporté son lot de *fakenews* et de *deepfakes*, créant une nouvelle catégories de citoyens qui, envahis par les fausses nouvelles, refusent de s'informer : les *News Avoiders*. Contrairement à eux, le psychiatre estime qu'il faut se rapprocher de l'IA. Comment ?



Serge Tisseron distingue quatre types d'imaginaires liés à l'IA organisés chacun autour de couples opposés. Le premier pourrait se traduire par « Moi contre tous » versus « Tous ensemble » ; le second se situe entre l'inquiétude d'une manipulation et l'espoir de résoudre des inégalités ; le troisième oppose deux visions de cadres : « Travaillons tous plus vite et mieux » versus « Chacun mieux à sa façon » ; le quatrième se place du point de vue des décideurs qui voient tantôt l'IA comme « une nouvelle ressource à exploiter » tantôt « un bien commun à faire fructifier selon des règles démocratiques et de sobriété ».

C'est ce choix de l'IA que retient le psychiatre. Un bien commun, du collaboratif, la possibilité pour chacun d'explorer ses particularités et de réduire les inégalités. Cette culture de l'IA passe nécessairement par des groupes d'entraide, de soutien mutuel, destinés à apprendre à travailler avec l'IA selon trois axes qu'il résume ainsi :



« Apprendre l'IA, avec l'IA, de l'IA. »

« Apprendre l'IA », c'est connaître ses imperfections, ses erreurs, le risque de désinformation, de hacking. « Apprendre avec l'IA », c'est profiter de tout cet apport d'informations, de communication multimodale, d'organisation sociale, et aussi apprendre à mieux se faire confiance, en évitant le recours systématique à l'IA. « Apprendre de l'IA », c'est savoir dicter des prompts pour obtenir une BD avec Midjourney, ou un film avec DeepMind, c'est ouvrir l'intelligence humaine à des espaces considérables en croisant des formes d'intelligence d'origines différentes.

« FAIRE SOCIÉTÉ » DANS UN MONDE GLOBALISÉ ET À L'ÂGE DE L'OMNICONNEXION : LE NOUVEL ENJEU DE COHÉSION SOCIALE ET TERRITORIALE ?

PREMIÈRE TABLE RONDE

Modération : Jeanne BRETECHER, membre de la CSNP, dirigeante de Génération 2, présidente de Social Good Accelerator

Intervenants :

Dorie BRUYAS, présidente de la Mednum

Céline COLUCCI, déléguée générale, Réseau des Territoires Innovants – Les Interconnectés

Philippe DEWOST, fondateur de Phileos, auteur de « De Mémoire Vive »

Isabelle DORESSE, vice-présidente d'ATD Quart Monde

Martin LAUQUIN, expert en innovation et membre fondateur de l'Institut Onepoint

Sur le terrain, les acteurs de l'inclusion numérique mesurent au quotidien l'immensité de leur tâche. La coopérative



Dorie Bruyas

Mednum regroupe un réseau d'acteurs très complexe qui accompagnent la jeunesse, les seniors, la parentalité... sur des

sujets de médiation numérique. Afin de mieux dégager les besoins, Mednum travaille sur « l'identification des expériences de vie numérique » selon une méthode de design. « Le morcellement de l'offre d'accompagnement révèle un problème d'identification des besoins dû à des profils différents, des contextes différents. En matière de parentalité numérique, nous avons identifié six catégories de besoins, alors que 97% de l'offre ne répond qu'à deux besoins. Nous

devons d'abord établir un diagnostic avant de flécher des ressources. » Dorie Bruyas préconise « une meilleure coordination de l'offre » et appelle de ses vœux « un parcours de développement des compétences numériques tout au long de la vie », en particulier chez les jeunes, où « la médiation numérique vise l'inclusion et l'émancipation ».



Céline Colucci

Le pilotage des collectivités territoriales face au morcellement de l'offre

Pour Céline Colucci, l'échelon est territorial. « Les collectivités souhaitent travailler au plus près des acteurs et des citoyens. L'interlocuteur de proximité locale veut être considéré comme un tiers de confiance. » La prise de conscience est là. D'après le **Baromètre du Réseau des**



Territoires Innovants, 69 % des collectivités avaient une politique d'inclusion numérique en 2022, en affirmant le besoin de garder une alternative au numérique à travers une relation humaine. « Faire sens ensemble ; travailler à une échelle proche du terrain, au niveau d'un bassin de vie ou du département, pour comprendre le besoin et définir les objectifs prioritaires pour flécher les moyens ». Il s'agit de « faire converger des politiques sectorielles, l'aide aux personnes handicapées, aux personnes âgées, à la politique de la ville... » Le morcellement encore. Les collectivités locales ont pour mission de « refaire société » autour de ces sujets en faisant du « numérique responsable » autour de trois volets : **social** (veille aux discriminations sociales, participation des citoyens aux arbitrages, concertations territoriales citoyennes) **environnemental** et **éthique** (respect des droits fondamentaux, des normes de souveraineté, de protection et de bonne éducation à l'usage).

Plus pragmatique, Philippe Dewost pense en effet qu'il faut « faire confiance au niveau local » et « commencer par faire ». **« Laissons aux territoires la prise de décision. Qu'ils décident vite, et débranchent vite si ça ne marche pas ! »**

Pas si simple. Chez ATD Quart Monde, on sait que l'égalité d'accès aux droits sociaux (santé, logement, éducation) est une « question d'urgence pour les plus précaires ». « Les services publics ne sont pas dimensionnés aux besoins et aspirations des personnes, mais aux critères de rentabilité, de moyens budgétaires, estime Isabelle Dorese. Ils souffrent d'une standardisation très forte et de processus déshumanisés. » Face à la machine, « il y a une distance géographique et

psychologique qui se crée entre l'Etat, les institutions et les personnes », ce qu'elle nomme « la maltraitance institutionnelle ». « Le fardeau administratif a été transféré de l'administrateur à l'utilisateur, les plus démunis devant s'appuyer sur l'agent de mairie, la collectivité ou les associations. Les temporalités ne sont pas adaptées. Il faut partir de cette notion de temps et d'espace pour les plus précaires. »

Simplifier les services avant les outils

ATD Quart Monde dresse un constat sévère. « Il y a une perte de compétences juridiques ; le contrôle de légalité a disparu des préfectures. Les applications ont peu de considération pour les besoins d'accès et de qualité aux droits. » Plus grave, « on tend à supplanter les droits par des devoirs assortis de sanctions. Avec le numérique on a complexifié l'accès aux aides.



Philippe Dewost

« L'amplification des conditions d'éligibilité, des contrôles sur les plus pauvres, stigmatise, renforce la précarité et insécurise les gens. »

La faute à qui? Philippe Dewost défend les prestataires informatiques qui ne font que répondre aux cahiers des charges. « La production de normes et de réglementations répond à une pulsion malade d'angoisses de l'avenir que nous sommes devenus. Il faut faire entrer des trucs dans des cases. La mesure et la répressivité sont facilitées par les outils technologiques. C'est le processus qui déshumanise. »

Clarifier la posture de l'Etat et son ambition

« Il serait temps de se demander si ce ne sont pas eux-mêmes les droits ou les



services qui sont mal formulés. » Philippe Dewost en veut pour preuve que « dans les territoires ruraux, tout le monde sait se servir d'un smartphone, commander sur Internet ou appeler le service clients efficace pour se faire livrer. »

À la Mednum, on se demande qui porte le sujet de l'inclusion numérique au niveau de l'Etat. Selon que l'on se place du point de vue de l'émancipation ou de l'urgence sociale, la réponse diverge. Dans tous les cas, il faut « repenser l'accessibilité des services numériques, la simplification, qui ne pourra se faire sans le soutien aux médiateurs et conseillers dans les territoires. »

« Replacer l'humain au cœur des priorités sociales »



Isabelle Doresse

Isabelle Doresse salue également l'avis de la CSNP. Elle en appelle à la responsabilité des pouvoirs publics qui doivent « tout mettre en œuvre pour simplifier l'accès aux droits et non pas responsabiliser les personnes ». Elle demande à « revoir les réglementations, les conditions d'éligibilité, et faire confiance aux gens plutôt que de développer le contrôle ». Il faut « former les travailleurs sociaux et les agents dans les guichets à la compréhension des situations de vie... faire participer les personnes à la conception des politiques publiques », jusque dans « la formulation

des formulaires. En comprenant les besoins des plus précaires, on pourra trouver des solutions bonnes pour tous. »



Jeanne Bretecher

Au sujet du financement, tous les acteurs soutiennent la proposition de la CSNP, même si tous s'accordent à dire qu'il n'y a pas assez d'argent. « Le dispositif des conseillers numériques marche bien, reconnaît Céline Colucci, mais c'est très difficile de mettre au centre la valeur de l'interlocuteur humain dans les services publics. En France, on ne sait pas financer du temps homme, on ne sait financer que de l'investissement. »

Pourquoi investir dans une solution avec des acteurs technologiques ?



Martin Lauquin

Les Hôpitaux Paris Saint-Joseph & Marie-Lannelongue ont choisi de développer avec Onepoint une solution de traduction sécurisée, intuitive et flexible pour faciliter l'accès au soin pour les patients de langue étrangère. « Co-investir nous a permis de disposer de toutes les expertises nécessaires pour développer ce modèle de langage et le proposer à d'autres acteurs », indique Martin Lauquin. Cette logique public-privé est une piste à suivre.



SERVICES ET DÉMARCHES EN LIGNE : DÉMATÉRIALISER SANS EXCLURE !

« LE TRAVAILLEUR SOCIAL DE DEMAIN SERA UN CONSEILLER NUMÉRIQUE »

Henri d'AGRAIN, membre de la CSNP, délégué général du Cigref

14 millions de Français sont en situation d'illectronisme ; 15% n'ont pas accès au réseau Internet. Le fossé se creuse dans les territoires, périurbains ou ruraux. Pour les grandes entreprises et administrations françaises qui adhèrent au Cigref, cette fracture numérique constitue une « aberration économique ».

« Chaque citoyen exclu du numérique représente une opportunité manquée de croissance, d'emploi, de formation, d'innovation et de participation à la construction collective de la société et son économie. »

Comment construire des services en ligne adaptés à tous les publics, sans provoquer de nouvelles inégalités ou les accentuer ? Pour relever ce défi, le Cigref s'engage, avec le concours de l'Etat, des entreprises et des collectivités, sur trois axes prioritaires. Tout d'abord, **investir dans la formation et l'éducation dès le primaire**, avec une politique ferme et ambitieuse en matière d'humanités numériques tout au long du parcours scolaire et de l'enseignement supérieur. Ensuite, **renforcer l'accompagnement humain**, avec les Conseillers numériques bien sûr, et plus loin, avec tous les réseaux de l'accompagnement social qui ont vocation à devenir des réseaux d'accompagnement vers les services numériques. Enfin, **la France pourrait créer une école du design numérique**, le design de l'accès aux services en ligne public-privé. En mobilisant les sciences cognitives, sociales, informatiques, l'industrie du jeu vidéo et celle du design, son rayonnement pourrait être mondial.



DEUXIÈME TABLE RONDE

Modération : Flora FISCHER, directrice de mission et déléguée au numérique responsable du Cigref

Intervenants :

Victor BAYSANG-MICHELIN, chargé de plaidoyer, Emmaüs Connect

Aurore MALLARD, directrice générale adjointe à l'inclusion sociale et numérique, groupe

La Poste

Yannick PUGET, directeur des Opérations & de l'Expérience Client, iMSA

Depuis onze ans, Emmaüs Connect va à la rencontre des publics en situation de vulnérabilité. Trois freins sont identifiés : 1. **La connexion.** « 9% de la population est encore en zone blanche ou ne dispose pas d'un compte bancaire ou d'une adresse

personnelle qui sont des prérequis à la souscription à une box internet ou un forfait mobile. » 2. **L'équipement**, qui concerne une personne sur 4, soit qu'il n'en a pas pas, soit qu'il est obsolète. 3. **Les compétences.** « Certaines personnes



ne savent pas utiliser un smartphone ou un ordinateur. » Au quotidien, la dématérialisation se traduit par une rupture des droits et l'exclusion sociale.

« Le premier facteur d'exclusion numérique, c'est le facteur social. »

Seulement 30% des non-diplômés perçoivent le numérique comme facilitant, lequel a également un impact délétère sur les accompagnants, en créant « un report de la charge administrative sur l'usager. Le travailleur social se transforme en agent administratif. »



Victor Baysang-Michelin

L'inclusion numérique doit s'inscrire dans la durée

Dans les quartiers prioritaires (QPV) et dans la ruralité, les postiers sont souvent la dernière présence physique pour accompagner l'ensemble des publics dans leurs démarches d'accès aux droits ou sur le numérique. « Notre action s'inscrit dans la durée, souligne Aurore Mallard. Nos conseillers numériques font de l'accompagnement individuel ou collectif qui prend en compte les besoins de chacun, au quotidien. » L'expérience de l'accueil, la capacité d'écoute, c'est ce qui fait « l'Internet citoyen ». Si les publics reviennent dans la durée, c'est parce qu'il y a « une proximité avec le bureau de poste ». La Poste dénombre 413 France Services. Les bureaux fournissent les équipements. Le dispositif « Étapes numériques », cofinancé par La Banque des Territoires, propose des ateliers aux seniors ou aux collégiens pour les « aider sur leurs usages du numérique ».



Aurore Mallard

La langue est aussi un sujet de fracture. « Nos médiateurs en bureau de poste accompagnent les personnes allophones dans leurs démarches administratives. »

Amener le numérique dans les territoires

À la MSA, on accompagne les ressortissants du régime agricole les plus fragiles « en apportant la connexion et une présence humaine dans les territoires ». La volonté est de « développer une présence territoriale dans les France Services et dans des bus connectés par satellite ». En interne, l'accent est mis sur la formation. « Chaque DSI doit sensibiliser ses informaticiens à l'accessibilité. » La MSA compte 17 agents dédiés au design et un expert dédié à l'accessibilité. « Il y a de vrais résultats. » Yannick Puget attire aussi l'attention sur le besoin de « transformer » des services en ligne et des réseaux « parfois anciens ». Rendre accessible des sites sans avoir besoin de tout recréer rapidement, c'est le rêve de toute administration. Pour l'heure, la MSA mise sur la complémentarité : « Offrir du service humain en relais omnicanal, en commençant sur le numérique et en terminant en accueil physique. »



Yannick Puget

Connexion et équipements à tarif solidaire

Emmaüs Connect propose un tarif solidaire pour avoir de la connexion sous format de carte SIM prépayée (possibilité de payer en liquide, adresse fixe non obligatoire) ou pour



bénéficier d'équipements informatiques reconditionnés (entre 40 et 150 euros l'unité selon les besoins). La formation aux usages se fait au travers de contenus sur ordinateur et smartphone (de 12 à 90 heures en collectif). Emmaüs Connect doit aussi mettre en capacité son réseau de structures sociales, plus de 600 Relais Numériques dans les territoires.

L'IA va accélérer l'automatisation et faciliter le traitement des démarches.

Plus globalement, Victor Baysang-Michelin soutient l'avis de la CSNP, notamment la taxe Numérisateur Payeur. Mais selon lui, l'inclusion numérique est durable et il faudra s'en préoccuper tout au long de la vie. « **L'Etat doit financer durablement un plan d'inclusion numérique sur cinq-dix ans**, pas seulement axé sur les Conseillers numériques. Les technologies sont évolutives, il va falloir apprendre l'IA... »

Un constat que rejoint la MSA. « À l'avenir, le numérique doit devenir un geste naturel et facilitateur. Yannick Puget attend beaucoup de l'IA, « en vocal ou en visuel », si tant est que « l'IA soit souveraine et frugale. Restons vigilants ». Victor Baysang-Michelin considère lui aussi que l'IA est un outil formidable de partage de l'information, mais attention : « l'IA ne doit pas servir un choix politique qui viserait à supprimer des postes et des guichets, seuls liens à la puissance publique. »

Réouvrir les accueils physiques

« En matière de politique publique, il faut cesser de voir la dématérialisation comme la solution à tout. Aussi Emmaüs Connect interpelle les sénateurs pour inscrire à l'ordre du jour **la proposition de loi visant la réouverture des accueils physiques**, la notification par courrier et des lignes téléphoniques ouvertes. « Cette PPL a été votée le 30 novembre 2023 à l'Assemblée nationale mais elle attend toujours au Sénat. »

Parmi les autres priorités, Aurore Mallard indique que La Poste va beaucoup s'investir dans la cybersécurité, la réparation et la prévention des risques.



Flora Fischer

Victor Baysang-Michelin pense qu'il faut donner les moyens aux associations et aux structures qui portent les sujets d'inclusion numérique. « Le rapport du CESE sur le financement des associations pointe de nombreux appels à projets, mais peu de financements de fonctionnement. La dématérialisation est un choix politique. **Un débat national est nécessaire sur la place du numérique dans la société**, bien au-delà de l'accès aux droits. »

DE L'AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE À L'INTELLIGENCE TERRITORIALE

« TRAVAILLONS ENSEMBLE POUR CRÉER DES EFFETS DE RÉSEAU »

Sébastien SORIANO, directeur général – IGN (Institut national de l'information géographique et forestière)

La donnée est au cœur des révolutions. Rappelant la loi de Metcalfe – « plus il y a



d'utilisateurs dans un réseau, plus sa valeur augmente » – Sébastien Soriano estime que « la puissance publique doit mettre en place une stratégie d'effet de réseau pour défendre ses valeurs face à des acteurs qui en bénéficient ». L'arme des communs. Pour s'en convaincre, le directeur général de l'IGN cite trois exemples de réalisation collective mettant en commun la ressource, trois alliances.

Grâce au concours d'OpenStreetMap, le Wikipédia de la carte (une communauté de 10 000 bénévoles qui cartographient le territoire), l'application **Cartes IGN** a ainsi pu intégrer des points d'intérêts tels que des commerces ou des distributeurs de billets. Avec l'ANCT, l'IGN constitue actuellement une **Base Adresse Nationale**. Toutes les données remontantes des communes sont agrégées dans la Base par l'ANCT, charge à l'IGN d'assurer la qualité de service pour répondre à des millions de requêtes. Enfin, le **portail cartographique des énergies renouvelables (EnR)** va permettre aux maires d'identifier des zones potentiellement propices à l'implantation d'EnR sur leur territoire. Pour y parvenir, l'IGN a réuni la communauté Expertises-Territoires des EnR.

Construire le jumeau numérique de la France et de ses territoires

La carte a de l'avenir. L'urgence climatique appelle de nouveaux outils de pilotage à la main des élus locaux, un « jumeau numérique », c'est-à-dire une copie du territoire sur laquelle on va anticiper des scénarios (en fonction des données de fréquentation, écologiques, climatiques, énergétiques, agro-alimentaires...) L'IGN, le CEREMA et l'INRIA ont lancé un « Appel à communs pour la conception du Jumeau numérique de la France et de ses territoires ». Ouvert à tous les acteurs publics et privés désireux de s'associer au projet (collectivités locales, entreprises de réseaux, fournisseurs de solutions...), cet appel vise à construire des briques technologiques partagées par l'ensemble des acteurs afin de déployer un jumeau numérique sur un socle performant et plus interopérable, permettant des croisements complexes de données.



Sébastien Soriano

TROISIÈME TABLE RONDE

Modération : Bertrand BLAISE, directeur du Développement de Sogetrel, président de la Commission Smart Territoire d'Infranum

Intervenants :

Silvia CASI, responsable du développement, Atelier d'Urbanité Roland Castro

Marc CHARRIERE, directeur des Affaires Publiques, Nokia France

Christophe GENTER, directeur du Département Cohésion sociale et territoriale, Banque des Territoires, Groupe Caisse des Dépôts

Jonas HADDAD, vice-président de la Fondation Concorde, conseiller régional de la région

Normandie en charge du numérique

Frédéric SITBON, adjoint au maire d'Asnières-sur Seine, vice-président du Sipperec

L'intelligence, c'est ce qui nous relie les uns aux autres. À l'échelle d'une ville



ou d'un territoire, « **une infrastructure centralisée est la clé pour partager les datas** », indique Frédéric Sitbon. Si le Sipperec a choisi Sogetrel pour créer son infrastructure, c'est pour « avoir accès à tous les services pour toutes les solutions sur le territoire ».



Frédéric Sitbon

Depuis dix ans, la ville d'Asnières-sur-Seine développe des solutions intelligentes pour ses habitants. L'éclairage public en LED a réduit de 40% à 80% la consommation d'énergie ; les capteurs mesurent les flux des transports et des usagers, ce qui a convaincu le Département des Hauts-de-Seine de financer 6 millions d'euros pour construire une passerelle ouverte aux piétons et cyclistes pour relier Clichy et Asnières. Mise en place en 2015, l'application smartphone de signalement pour la propreté *waste management* a ensuite été étendue à la voirie et à l'éclairage public, aux parcs et jardins, à la police municipale et à la totalité des services. L'IA est partout sur Asnières depuis 2019 : signature digitale des arrêtés, chatbot pour obtenir un formulaire de déménagement, et en matière de sécurité, visionnage accéléré de la vidéoprotection, alertes en cas d'anomalie... Depuis 2022, l'IA générative offre de nouvelles perspectives.

L'IA au service de la stratégie locale

L'**Observatoire Data Publica**, qui reçoit le soutien de la Banque des Territoires, confirme l'enjeu des données et l'engouement des collectivités pour la data et l'IA. « 50% des collectivités déclarent avoir mené ou mener dans les douze prochains mois un test d'usage lié à l'IA sur

son territoire », indique Christophe Genter. Mais « 70% ne font pas de l'IA par manque de temps, 63% parce qu'elles n'ont pas les compétences ».

Jonas Haddad fustige l'avalanche de normes, « devant lesquelles on ne sait pas naviguer. **L'ennemi numéro un, c'est la bureaucratie.** » La Normandie, c'est un budget de 3 milliards d'euros, des milliers d'employés et des millions d'utilisateurs. Comme pour une entreprise, il y a une perte de sens, parce qu'on demande aux cadres de faire du reporting plutôt que leur métier. « L'IA est la machette dans la jungle de la bureaucratie qui va nous permettre d'avancer pour délivrer les projets aux concitoyens. »



Jonas Haddad

Quels projets d'aménagement, quelles villes voulons-nous ? Non sans malice, Silvia Cassi cite le projet de ville intelligente saoudienne The Line, qui prévoit une ligne végétalisée en plein désert sur 170 km de long, 200 mètres de large, constituée de blocs imbriqués. Les arguments reposent sur le zéro carbone, l'accès aux commerces essentiels en moins de 5 min. à pied, un transport ultra-rapide pour traverser la ville en 20 min. à une vitesse de 500 km/h. « **The Line, c'est le contraire de ce qu'il faut faire.** Les architectes urbanistes doivent remettre l'humain au centre de leur conception de la ville en imaginant des lieux capables de stimuler la rencontre, l'échange, de flâner au gré des surprises.



Silvia Cassi



L'Urbanité représente le plaisir d'être en ville.» Pour autant, l'architecte reconnaît que « le numérique va devenir de plus en plus important pour l'aide à la décision, la gestion et la prise en compte de problématiques globales dans les collectivités locales ».

L'IA, outil d'aide à la décision incontournable

Christophe Genter dénombre plusieurs centaines de projets d'IA territoriales, notamment dans la gestion administrative, la relation aux citoyens (chatbot) ou la transformation écologique (urbanisme, gestion de l'eau, des déchets...). Avec La Poste, la Caisse des dépôts publie une note de conjoncture auprès des collectivités pour sensibiliser à l'IA, ses consultants experts accompagnent les collectivités locales dans leurs schémas d'inclusion numérique pour établir des diagnostics, des dispositifs de concertation, des recherches de financement. Sa plateforme *Numérique360* propose des retours d'expérience d'initiatives locales, des analyses d'experts, des ressources documentaires et une place de marché qui regroupe 200 offreurs de solutions IA.



Christophe Genter

au cœur des enjeux. La Banque des Territoires investit beaucoup dans les solutions écologiques, qu'il s'agisse d'obtenir les données d'utilisation des bornes de recharge par exemple, ou de surveiller les cours d'eau pour anticiper les inondations. Dans le cadre de France 2030, la CDC a lancé le « démonstrateur d'IA pour les transitions écologiques ». Des projets bas carbone, des plans de mobilité, de détection de fuite d'eau, d'anticipation de pénurie d'eau, seront financés dans les territoires, assure Christophe Genter.

Ce que Jonas Haddad résume par une formule : « **L'IA va optimiser la ressource, c'est-à-dire la rareté.** » L'objectif est de « gagner en prédictibilité, sur l'eau ou sur l'utilisation de l'énergie en France » (la Normandie fournit un quart de la production nationale). Convaincu que l'IA va devenir un outil d'aide à la décision incontournable, il cite la plateforme Delibia dédiée à la recherche, l'analyse et la rédaction des décisions publiques des collectivités territoriales. L'IA va également renforcer la sécurité et la gestion des crises. « La Région Normandie a été piratée, 30% des entreprises normandes ont été piratées. Des mécanismes d'IA peuvent nous alerter sur des signaux faibles. »



Bertrand Blaise

Mutualiser, c'est aussi ce que propose le Sipperec à travers son catalogue SIPP'n'CO, qui met à disposition des acheteurs publics d'Ile-de-France une offre de services d'achat mutualisé répartis en 8 bouquets de services : performance énergétique, mobilité propre, services numériques aux citoyens...

La transition écologique est souvent

L'équipementier Nokia se dit prêt.



Frédéric Sitbon et Marc Charrière (à d.)



« L'IA consomme une grande quantité de données et nécessite une latence très faible. Les réseaux virtualisés permettent d'envisager tous ces nouveaux usages », indique Marc Charrière. À lui seul, Nokia réalise les équipements et logiciels de l'infrastructure réseau dans la moitié de la France, pour le compte des opérateurs et de réseaux privés. « L'IA est de plus en présente dans nos infrastructures, ce qui permet d'obtenir une adaptabilité rapide, une opération de réseau plus efficace, la détection en cybersécurité, la modulation de la consommation énergétique et l'optimisation de la qualité de service des

réseaux. » Et bientôt, « les nouvelles générations de réseaux virtualisés 5G vont offrir une architecture cybersecure sur laquelle les fournisseurs d'application vont pouvoir s'appuyer pour améliorer la sécurité des applications elles-mêmes. »

Toutes les briques sont donc (presque) en place pour la ville intelligente. « L'IA a ce potentiel de cohésion, à condition qu'elle soit utilisée au service de l'humain, pour nous relier, conclut Jacques Marceau. Si l'on n'y prend pas garde, le numérique peut nous vassaliser, être un danger pour nos démocraties et la justice sociale. »



Avec le soutien de :



En partenariat avec

