

Agen 2030

Compte rendu de la soirée numérique – 4 juillet 2018

Dans le cadre de la démarche « Agen 2030 », la ville organise cinq soirées thématiques dans l'objectif de proposer des débats publics mobilisant experts et praticiens. Il s'agit ainsi d'envisager des pistes de travail futures pour la ville d'Agen et ses partenaires sur des sujets aussi divers que la transition numérique, la transition énergétique, l'attractivité du territoire ou encore la gouvernance locale. C'est dans ce contexte que le mercredi 4 juillet s'est tenue la deuxième soirée sur le thème du numérique.

2. Conférence – débat

#Tous connectés : communiquer, se déplacer, acheter, rêver.

Par Florence Durand-Tornare, directrice de « Villes Internet »

Conférence de Florence Durand-Tornare

Florence Durand-Tornare, a introduit la conférence en interrogeant le point suivant :

Qu'est-ce qu'une ville numérique ?

Elle explique que la ville constitue un centre de services et de commerces, bien que cette notion soit bien souvent, dans les villes moyennes, mise à mal. Dans cet environnement, le numérique permet des échanges plus fréquents, notamment, entre le citoyen et les élus avec un dialogue facilité. La ville numérique introduit la question de la mise en place d'une nouvelle gouvernance.

- **Existe-t-il un modèle français de ville intelligente partagée ?**

« Villes internet » est une association qui accompagne depuis 20 ans les collectivités et les différents acteurs locaux et qui permet divers échanges d'expériences sur les outils à adopter pour que les territoires gagnent en adaptabilité et en souplesse.

Aujourd'hui, en France, plus de 2000 collectivités ont pris le train du numérique et sont les leaders de cette démarche. Ils défendent notamment un service public du numérique. En cartographiant les acteurs du territoire français, cela permet de constater ce qui peut se faire ailleurs et donc de mieux comprendre certains sujets, et permettre d'éviter certaines déconvenues.

Les territoires sont formés par des séries d'actions qui sont réparties dans des services publics numériques et il est nécessaire de les présenter et de les référencer, ce qui est une spécificité française. Il faut profiter de cet outil pour l'enrichir, le contredire et en débattre.

Le citoyen est quelqu'un de mobile, qui a des lieux de vie variés, il vote là où il dort, alors qu'il vit là où il travaille. Le numérique permet de prendre ce temps humain en compte, ainsi que l'inter-territorialité qu'il représente.

- **La ville intelligente partagée**

Le modèle de « smart city » est un modèle développé aux États Unis. Les chercheurs l'ont appelé la « data polis », c'est-à-dire, une société numérisée et calculée. C'est une « ville entreprise » qui produit des données et qui est dans la rentabilité permanente. Le modèle français n'est pas comme cela, d'où sa spécificité. Le modèle asiatique, quant à lui, a la culture des régions du monde. La « corporate polis » bénéficie de financements privés et va réussir à sortir de terre ex-nihilo. Les processus d'urbanisme vont être inversés, puisque l'on va construire autour de ces réseaux. On va construire une ville performante, la plus *corporate* possible, même si cela va créer un apartheid social. C'est ce modèle-là de ville hyper-performante qui est dupliqué en Afrique et en Inde. Cela permet une très bonne calculabilité du territoire, puisque la ville intelligente se proclame durable (elle mesure les flux de consommation, d'air, de pollution, les consommations d'eau et d'énergie).

- **L'accès au numérique**

Il est nécessaire de penser à partir du réseau humain et de la réalité humaine. C'est ce que fait le modèle français et c'est pourquoi il représente un symbole mondial. Il est nécessaire d'éviter la compétition entre les territoires, cela représente un enjeu démocratique et il y a des règles à respecter.

La question de la gratuité du service public se pose, parce que l'on a compris qu'avec le numérique, rien n'est gratuit. L'accès au numérique pour tous représente un budget important. L'accès à internet devient indispensable, un droit fondamental. Certains services sont disponibles seulement en ligne alors que ce sont des services obligatoires. Les enjeux sont donc compliqués et relèvent de la citoyenneté et de l'accès au droit. Cela constitue un droit que certaines personnes vont refuser d'utiliser. La France est tout de même en avance sur le déploiement du service numérique, et dans cette situation, le numérique devient une chance (accès au droit, gestion de l'espace public, services publics).

Depuis 5 ans, la ville de Mulhouse a pris la décision d'intégrer l'innovation dans une approche de citoyenneté. Cela est passé par la formation de tous les acteurs locaux, la mise en place de

moyens techniques, et par des micro-expérimentations. Au final, cela représente peu de coûts, puisque la gestion est faite par les personnes elles-mêmes, et se révèle être extrêmement productif.

La concertation permet de faire évoluer le projet, et le façonne même avant son commencement. En quoi est-ce réellement utile ? Dans les budgets participatifs par exemple, et ce grâce à l'ouverture des données publiques du projet. Dans le cas d'un projet urbain, les données peuvent être communiquées, et dans le cadre d'un dispositif de concertation, les citoyens vont pouvoir s'emparer du projet. La ville intelligente est donc le support de débats et de réflexions, ce qui est une question de démocratie.

La ville de Dijon a mis en place une série d'expérimentations à flux ouverts (c'est-à-dire basées sur les données), analysées par des capteurs, par des citoyens (de manière active ou passive). Ces expérimentations recouvrent des enjeux divers, de l'alimentation à la cybercriminalité, et permettent de déployer l'hyper-technologie dans la ville. L'innovation passe par les personnes qui la font et ne dépend donc pas de la taille de la ville. Il y a de nombreuses actions qui sont faites dans les villages, qui peuvent passer par du crowdfunding (plateforme en ligne pour recueillir des financements) et qui mettent en place des projets innovants, tels que les Numérifab (ateliers de prototypages).

Les petites villes sont également engagées. Certaines d'entre elles déploient un certain nombre de dispositifs et outils cartographiques qui permettent de territorialiser les enjeux grâce aux outils du numérique qui proposent une approche comportementale du territoire.

Les villes moyennes sont en train de mettre en place le programme Actions Cœur de Ville, comme à Bron (près de Lyon) qui développe des *serious game* pour les adultes qui se retrouvent dans des cursus de formation, et qui donne beaucoup de résultats. Les guichets numériques des services publics se multiplient également dans ces villes et modifient ainsi le fonctionnement organisationnel (processus administratifs, transactions, etc...). Digne-les-Bains, développe son lien au développement durable via le numérique. L'enjeu est que le numérique a un impact environnemental grave aujourd'hui, mais constitue également un outil formidable pour la gestion au quotidien.

Congrès de Villes internet les 29 et 30 janvier 2019.

Echanges/débat avec le public :

- *Selon votre expérience, de quelle manière les villes luttent-elles contre la fracture numérique ?*

Florence Durand-Tornare : « Il existe des réseaux cybarvas, des missions de service public, de nombreux lieux, etc... La réponse la plus aboutie en France se trouve à Martigues sur l'accompagnement au numérique. L'État s'est désengagé de ces questions, d'où la nécessité de mettre en réseau ces lieux.

La transition numérique laisse des gens sur le côté, il faut s'en occuper rapidement, permettre la **continuité de l'action publique**. Les écoles ne sont pas en retard en matière de numérique (lorsqu'elles sont connectées). Là est le vrai problème, **l'absence de connectivité**. Il est nécessaire d'inculquer une **culture numérique** aux enfants, leur apprendre comment fonctionne *la machine*, leur apprendre à décrypter une ligne de code. Il est également primordial de traiter de **l'identité numérique** avec les enfants.

Il serait aussi nécessaire de mettre en place des **relations avec les entreprises numériques** qui existent dans un territoire afin de développer des services intuitifs. Les **interfaces** restent complexes et peu investies. Cela peut faire partie des pistes pour réduire cette fracture numérique et acquérir une culture numérique globale ».

- *Quel rôle le numérique peut-il jouer pour les commerces du centre-ville ? Comment faire en sorte que le numérique soit un atout ?*

Florence Durand-Tornare : « Aujourd'hui, Internet est un concurrent plutôt qu'un atout pour les commerces. Il faudrait utiliser le numérique comme un atout pour revitaliser les centres-villes. Une transition culturelle est en cours, et le changement est rapide, flagrant et brutal. Il y a un problème de culture numérique et de relation à l'objet. Il faut comprendre ce dont les commerçants ont besoin, comprendre ce que les consommateurs viennent chercher et ce qui est rentable pour les commerçants.

Toutefois, il faut être vigilant dans la mesure où le numérique ne fait pas la fréquentation mais il peut permettre aux commerçants d'améliorer leur organisation de l'entreprise (gagner du temps et de l'argent en rationalisant l'entreprise).

D'autre part, il est important de regarder ce qui se passe autour des commerces, l'animation et le lien social. Cela produit du bonheur et du plaisir, les consommateurs sont attirés par la beauté des rues, l'animation territoriale constitue donc un enjeu pour les collectivités locales. De nouvelles dynamiques doivent se créer et vont attirer de nouveaux publics dans la ville. Le numérique peut être un outil mais il serait intéressant de repenser de manière globale l'urbanisation des centres-villes».

- *Les débranchés en France sont-ils un enjeu résiduel ou structurel ? Doit-on réinventer la notion d'écrivain public numérique ?*

Florence Durand-Tornare : « Il y a près de 40% de débranchés en France et cela ne s'atténue pas puisque tout passe par le numérique : inscription au collège, achat d'un billet de train, les

impôts... Ce problème est très compliqué à gérer. D'après le gouvernement, 13 millions de personnes n'ont pas de smartphones, alors que selon orange, elles sont 40%. Il serait nécessaire de **réaliser une enquête sur la réalité des usages et des pratiques**, les résultats seraient intéressants. Il est aussi essentiel de dépasser le préjugé qui est de dire : « si on met l'information en ligne, tout le monde est au courant ». Les publics auront accès à l'information s'ils souhaitent avoir l'information et s'ils y ont accès. Les personnes défavorisées sont souvent celles qui vont chercher à se connecter, pour justement se sortir de leurs conditions. A titre d'exemple, les Restos du cœur ont réalisé un sondage et il se trouve que beaucoup de personnes sont obligées d'y aller pour pouvoir financer leur box Internet ».

- *La sécurité des données pose question avec le numérique.*

Florence Durand-Tornare : « Sur ce point, les systèmes de sécurité de l'État sont quand même importants et efficaces. Sur la question de la sécurité des données, une campagne est lancée (RGPD) pour protéger les données. Il y a une inquiétude en effet, les témoignages et les réclamations peuvent être utiles pour dénoncer des abus ».

- *En quoi l'accès au numérique représente un droit fondamental ? A la médiathèque d'Agen, la connexion coûte 2,50 euros de l'heure, qu'en pensez-vous ?*
- *Serait-il pertinent, selon vous, de mettre en place le wifi gratuit en centre-ville ?*

Florence Durand-Tornare : « La perception des 2,50€ représente une sécurisation de l'usage du matériel, un engagement au bon usage. D'autres villes demandent également des contributions de ce type. Ce qui peut être intéressant, c'est de réfléchir à l'accès des publics les plus en difficulté et de proposer des tarifs adaptés.

Le wifi gratuit en centre-ville a été mis en place dans d'autres villes et contribue à l'amélioration des services publics de manière efficace. Cela permet de répondre en partie à l'accès public du numérique et à la vitalité des centres villes. Et si en complément, la ville met en place du mobilier urbain adapté (bancs publics), les consommateurs passeront davantage de temps en centre-ville ».

- *Dans les villes 100% internet, quelle va être la place des logiciels libres ?*

Florence Durand-Tornare : « On constate une ouverture générale des logiciels. On doit être dans un monde ouvert et apprendre comment fonctionnent les algorithmes. Les services publics doivent être les plus économes et les plus ouverts possibles, cela est intrinsèquement lié à la notion même de service public. Mais cela va apporter également une certaine complexité, il faut donc des traducteurs. Des logiciels libres sans mode d'emploi ne seront pas efficaces ».

- *Est-ce que ce n'est pas le rôle de Ville Internet de mutualiser les besoins et le développement de telles solutions ?*

Florence Durand-Tornare : « Cela ne correspond pas aux missions de Ville Internet et cela n'entre pas non plus dans nos compétences. Villes internet éclaire des villes qui éclairent des systèmes. En revanche, l'association des Développeurs et Utilisateurs de Logiciels Libres pour les Administrations et les Collectivités Territoriales (ADULLACT) peut jouer un rôle dans ce processus.

- *Dans le cadre du développement de l'e-administration, la question des droits d'accès à certains services se pose si la ville n'est pas totalement connectée. Or, un des atouts de l'e-administration est la réduction du coût du service public du citoyen. Est-ce qu'on ne peut pas développer un modèle économique qui consisterait à utiliser les économies réalisées par l'e-administration pour former les publics les plus éloignés du numérique et favoriser ainsi cette montée en puissance ?*

Florence Durand-Tornare : « En effet, cela peut être intéressant et c'est ce que certaines villes ont commencé à investir (Nîmes, Fontenay-sous-Bois, Roubaix...). De réelles économies sont possibles avec les nouvelles technologies. A titre d'exemple, les agents territoriaux au sein des services publics peuvent abandonner certaines tâches (aujourd'hui absorbées par le numérique) et déployer leurs capacités pour d'autres tâches plus qualitatives. L'outil numérique permet de libérer du temps d'intelligence, d'empathie et parfois même réveiller des professionnels qui se désintéressent de leur fonction. Je crois beaucoup en l'agent public médiateur. Le développement du numérique peut permettre une réelle transformation des métiers de l'agent public. A Roubaix, par exemple, les guichets d'accueil sont ouverts, les agents sont debouts devant les guichets et non assis derrière et accompagnent les citoyens vers les postes numériques. C'est le symbole d'une mairie ouverte qui reste humaine et accueillante et qui a su redéployer ses forces grâce au numérique ».

- *Est-ce qu'il existe des initiatives mixtes (public / privé) qui fonctionnent ?*

Florence Durand-Tornare : « Il y a des collectivités locales qui ont investi dans des incubateurs ou dans la recherche du secteur privé ou du secteur public. Aujourd'hui, l'innovation technologique se passe avec les acteurs du marché. La recherche publique devrait répondre aux PME du numérique. Les relations secteur public / secteur privé sont soumises à des obligations légales (comme avec les entreprises dans les territoires). Cela pose également un problème éthique important. Dans le secteur de la dématérialisation des services publics, du gaspillage est observé. De grosses dépenses sont parfois engagées autour du numérique mais pas toujours à bon escient ».

- *Concernant les populations déconnectées (pour raisons sécuritaires) dans le milieu carcéral, comment autoriser l'accès du numérique aux détenus ?*

Florence Durand-Tornare : « Cela est très compliqué, même si c'est un droit fondamental. Plus le numérique avance et plus ces personnes se retrouvent isolées. Il y a des associations qui travaillent sur ces sujets-là. C'est le cas de Urban Prod à Marseille, qui est financée par les collectivités, et qui travaille depuis des années sur la médiation numérique dans les prisons. La relation à la liberté technologique et au numérique produit des ruptures négatives et pose la question de la prison dans son ensemble».

Pour conclure, avec le numérique, le rapport à l'information, à la vérité et à la critique des médias, doit être plus que jamais apprise et comprise, et ce dès l'école. L'éducation critique aux médias, couplée aux valeurs personnelles de chacun, devra permettre de former des citoyens de demain avertis.

Le maire d'Agen, Jean Dionis du Séjour, s'est ensuite exprimé en relevant l'aspect surprenant du débat et en soulignant qu'il était majoritairement centré autour de l'inclusion de l'ensemble des publics dans la transition numérique, ce qui est un sujet très important. Cela pourra être complété et rediscuté lors du congrès de Villes internet auquel la ville d'Agen participera les 29 et 30 septembre prochain.

*La prochaine soirée thématique se tiendra le **11 septembre 2018** et traitera de la transition écologique.*