

Sous la présidence d'Yvon Collin,
sénateur du Tarn-et-Garonne,
président de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes

En partenariat avec



Sous le parrainage de
Julien Denormandie,
Ministre auprès du Ministre
de la Cohésion des Territoires
et des Relations avec
les Collectivités territoriales
chargé de la ville
et du logement

2^{èmes} Assises de la

Cohésion Numérique et Territoriale

“Société numérique :
endiguer la défiance, restaurer la confiance”

SYNTHÈSE

Auteur : Nicolas Brizé

Jeudi 27 février 2020
8h00 / 13h00

Maison de la Chimie
28, rue Saint-Dominique
Paris

Faire du numérique un ciment de la cohésion sociale et territoriale

Sous nos yeux, la Cité politique qui a mis des millénaires à se façonner, se transforme en Cité numérique (1). Une Cité où l'espace physique administré par des élus de proximité laisse soudainement la place à un espace virtuel contrôlé par des plateformes où les décisions sont prises, non plus par des représentants des citoyens légitimés par une élection, mais sous la pression de collectifs agrégés par des réseaux sociaux quand ce n'est pas par d'indéchiffrables algorithmes.

C'est ainsi qu'après l'« ubérisation » de bientôt presque tous les secteurs de l'économie, les collectivités territoriales et l'Etat sont en passe de l'être.

« Code is law ! » annonçait en 2000 Lawrence Lessig dans son célèbre article(2) éponyme. Mais si le code est la loi, l'architecture ne doit-elle pas demeurer le fait du politique ? N'est-il pas impératif et urgent que ce dernier se réapproprie un espace numérique confisqué par des plateformes privées ? La restauration de la confiance dans le politique ne passe-t-elle pas, dorénavant, par la transparence et la loyauté du traitement algorithmique ? Comment, pour des élus, assurer une gouvernance démocratique du cyberspace dans le respect de nos traditions démocratiques ? Comment faire du numérique un atout pour restaurer la confiance entre les citoyens et leurs élus ?

C'est pour débattre de ces questions et tenter d'y apporter les réponses qu'elles appellent, que nous avons conçu, en partenariat avec la Commission Supérieure du Numérique et des Postes (CSNP) et le CIGREF, le programme de cette deuxième édition des Assises de la Cohésion Numérique et Territoriale, qui réuniront parlementaires, élus territoriaux, représentants des grands services de l'Etat, universitaires, scientifiques, acteurs économiques et du monde associatif, avec l'ambition de contribuer à la mise en œuvre de solutions pour aider notre pays à relever ce nouveau défi.

Jacques Marceau

Président d'Aromates Rencontres et Débats

1. « Comment les géants du numérique veulent gouverner nos villes » - Jean Haëntjens - Editions Rue de L'échiquier 2018

2. Lawrence Lessig - janvier 2000 - Harvard Magazine



BANQUE des
TERRITOIRES



L'intérêt général a choisi sa banque

Pour moderniser les territoires et lutter contre les inégalités qui les touchent, pour agir concrètement au service de l'intérêt général et faire que la transformation de notre pays profite à tous, la Caisse des Dépôts crée une structure unique : la Banque des Territoires.

La Banque des Territoires apporte des solutions de financement et d'accompagnement sur mesure à tous ses clients : collectivités locales, entreprises publiques locales, organismes de logement social et professions juridiques.

[banquedesterritoires.fr](https://www.banquedesterritoires.fr)



@BanqueDesTerr

Contactez votre direction régionale
numero et nom de la rue - code postal et ville
mailgeneriquedeladr@caissedesdepots.fr
T_00 00 00 00 00



INTÉGRATEUR D'INNOVATIONS DEPUIS 1984.



Le Groupement des Cartes Bancaires CB a été créé en 1984 sous l'impulsion de l'État pour développer les volumes de paiements par carte. CB assure la souveraineté et la sécurité d'un système de paiement moderne et innovant. Au-delà de ces missions, CB accompagne les nouveaux usages et l'intégration de nouvelles technologies. Aujourd'hui, la moitié des investissements est consacrée au paiement mobile et à la transformation digitale. Véritable incubateur de tendances, CB poursuit son histoire d'innovations pour rendre le paiement encore plus fluide et plus sécurisé avec la généralisation du sans contact et la création du LAB by CB et du Conseil Consultatif du Commerce.

www.cartes-bancaires.com



Tablette livrée, installée, expliquée. Et hop! Je suis connectée.

Avec la tablette **ardoiz**[®], profitez simplement d'Internet, envoyez des photos, faites vos démarches d'Internet, envoyez des photos, faites vos démarches administratives et bénéficiez de contenus variés.

Un postier livre votre tablette, l'installe et vous explique comment l'utiliser⁽¹⁾. Et si vous avez des questions, notre assistance téléphonique est là pour vous aider!

ardoiz
le plaisir d'être connecté



À découvrir en bureau de poste,
sur ardoiz.com ou en appelant le

0 805 690 933 Service & appel gratuits ⁽²⁾



simplifier la vie



Yohann, facteur à Angers (49).

TIKEASY

Une entreprise du Groupe La Poste

Offre de Tikeasy, filiale de La Poste, SAS au capital de 67 770 € - Siège social : 6 rue Rose-Dieng-Kuntz - 44300 Nantes. RCS Nantes 507 738 862. Offre distribuée par La Poste, SA au capital de 3 800 000 000 € - Siège social : 9 rue du Colonel-Pierre-Avia - 75015 Paris. RCS Paris 354 000 000. Crédits photos : Louis Brunet. Images non contractuelles.

NOKIA

Accroître les
possibilités
humaines d'un
monde connecté

nokia.com

“ Sogetrel, au coeur de la transformation numérique des territoires ”

Sogetrel, c'est

95 implantations

+ de 30 ans d'expérience

+ de 30 000 km de réseaux déployés

ETI française indépendante, Le Groupe Sogetrel est un acteur national reconnu sur le marché des télécoms, de la **sûreté IP** et des **solutions digitales**.

Riche de femmes et d'hommes partageant une même **culture entrepreneuriale**, Sogetrel a réussi à anticiper, accompagner les différentes révolutions technologiques et à en faire autant de leviers de croissance rentable.

Sogetrel contribue au développement des **réseaux très haut débit** et des **services digitaux** pour les territoires, les entreprises et les citoyens.

Avec **95 implantations**, le Groupe Sogetrel possède un maillage dense sur le territoire national, en Suisse et en Belgique pour être au plus près de ses clients.



Sogetrel

Sogetrel siège social - 143, avenue de Verdun - 92130 Issy-les-Moulineaux
Tel : 01 41 17 42 42 - www.sogetrel.fr



2^{èmes} Assises de la

Cohésion Numérique et Territoriale

PROGRAMME

8h00 - Accueil des participants - petit déjeuner - networking

9h00 - Accueil et introduction

Anne-Marie JEAN, *secrétaire générale de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes (CSNP)*

**9h25 - « Le numérique au service de la cohésion sociale et territoriale :
quelles avancées ? quels nouveaux enjeux ? »**

Muriel BARNEOUD, *directrice de l'engagement sociétal du Groupe La Poste*

**9h35 - Table ronde 1 : « Intelligence artificielle : l'algorithme entre
discrimination et équité ? »**

Introduction et modération : Bernard BENHAMOU, *secrétaire général de l'Institut de la Souveraineté Numérique*

Intervenants :

- Serge ABITEBOUL, *membre du collège de l'Arcep*
- Henri d'AGRAIN, *membre de la CSNP, délégué général du Cigref*
- David BOUNIE, *responsable du département SES, Télécom ParisTech*
- Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI, *head of MAS group, Co-head of A.I and Data Science Track du LIP6, Université Paris - La Sorbonne*
- Gwendal LE GRAND, *secrétaire général adjoint, CNIL*

10h35 - « Services numériques : les Français entre confiance et défiance »

François MIQUET-MARTY, *président de Viavoice et du Global Center for the Future*

10h50 - Table ronde 2 « Quelles plateformes numériques pour quels services au public ? »

Introduction et modération : Anne-Marie JEAN, *secrétaire générale de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes (CSNP)*

Intervenants :

- Fabien FERRAZZA, *directeur solutions secteur public Docapost, Groupe La Poste*
- Nicolas GARNIER, *directeur territorial de Paris, Pôle Emploi*
- Christophe GENTER, *Directeur du Département Cohésion Sociale et Territoriale, Groupe Caisse des Dépôts*
- Atanase PÉRIFAN, *président de la Fédération Européenne des Solidarités de Proximité*
- Aurélie TRICOT, *Chef de projet accueil et inclusion numérique, Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF)*

11h50 - Table ronde 3 : « Le numérique au service de la cohésion nationale et européenne ? »

Introduction et modération : Lydie RECORBET, *chargée de mission RH et RSE, Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE)*

Intervenants :

- Baudouin BAUDRU, *chef de la représentation en France, Commission Européenne*
- Axel DAUCHEZ, *président de Make.org*
- Xavier VIGNON, *vice président, InfraNum ; président, Sogetrel*

12h50 - Clôture

Xavier BERTRAND, *président du conseil régional des Hauts-de-France*

Avertissement : Copyright

Tous les textes, images, éléments graphiques, et leur disposition sur le présent document sont couverts par le droit d'auteur et autres protections applicables en matière de propriété intellectuelle ou de concurrence déloyale.

Ces objets ne peuvent pas être copiés à des fins commerciales ou de diffusion, ni être modifiés ou utilisés sans l'autorisation de Aromates.

L'utilisateur de cette synthèse, s'engage à n'en révéler aucune partie et à n'en faire aucun autre usage contraire aux pratiques honnêtes en matière commerciale.

Aromates
169, RUE D'AGUESSEAU
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT - FRANCE
Aromates 2020 ©. Tous droits réservés.

Sommaire détaillé

1. Introduction – **Feuille de route des 2èmes Assises**

Jacques MARCEAU, président d'Aromates

2. Accueil – **Un numérique choisi au service de l'humain**

Anne-Marie JEAN, secrétaire générale de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP)

2.1. **CSNP : transpartisane et bicamérale**

2.2. **Des enjeux sociétaux**

2.3. **Entre confiance et méfiance**

2.4. **Une gouvernance plus maîtrisée**

3. Keynote – **Le numérique au service de la cohésion sociale et territoriale : quelles avancées ? quels nouveaux enjeux ?**

Muriel BARNEOUD, directrice de l'engagement sociétal du Groupe La Poste

3.1. **Accès au numérique**

3.1.1. **Déploiement de la fibre optique : la France rattrape son retard**

3.1.2. **Moins d'1/4 des PME françaises bénéficient d'une connexion fibre optique**

3.1.3. **Couverture mobile**

3.2. **Accès aux usages : intégrer les 13 millions de Français illectronistes**

3.2.1. **Pass numérique**

3.2.2. **Formation des médiateurs numériques**

3.3. **L'écosystème se mobilise**

3.3.1. **CIGREF : « l'âge de raison du numérique »**

3.3.2. **Les actions de La Poste : inclusion numérique et fiabilité**

4. Table ronde 1 – **Intelligence artificielle : l'algorithme entre discrimination et équité ?**

Introduction et modération

Bernard BENHAMOU, secrétaire général de l'Institut de la Souveraineté Numérique

Intervenants

Serge ABITEBOUL, membre du collège de l'Arcep

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

David BOUNIE, responsable du département SES, Télécom ParisTech

Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI, head of MAS group, co-head of A.I and Data Science Track du LIP6, Université Paris-La Sorbonne

Gwendal LE GRAND, secrétaire général adjoint, CNIL

- 4.1. **De la « *Moral Machine* » du MIT, au « crédit social » en Chine**
- 4.2. **Enjeux et risques**
 - 4.2.1. **Biais algorithmiques : la faute à l'humain**
 - 4.2.2. **Entreprises : déconstruire les mythes anxiogènes de l'IA**
 - 4.2.3. **Régulation : comment réguler les biais algorithmiques ?**
 - 4.2.4. **Recherche : l'équité algorithmique**
 - 4.2.5. **Les enjeux éthiques**
- 4.3. **Équité horizontale et verticale**
- 4.4. **Le cadre réglementaire**
 - 4.4.1. **Quatre principes éthiques**
 - 4.4.2. **Le RGPD, la loi informatique et libertés et le CRPA**
 - 4.4.3. **Médias sociaux : la convergence d'intérêts toxiques**
 - 4.4.4. **Un cadre légal insuffisant face à l'amplification des biais**
- 4.5. **Quels moyens d'actions pour réguler les plateformes ?**
 - 4.5.1. **Renforcer la loi**
 - 4.5.2. **La logique déontique**
 - 4.5.3. **Le partage d'autonomie**
 - 4.5.4. **Voiture autonome et infrastructures : une réflexion sociétale plus globale**
- 4.6. **Les actions de contrôle**
 - 4.6.1. **Le rôle des autorités administratives**
 - 4.6.2. **Transparence qualifiée : faut-il rentrer dans le code ?**
 - 4.6.3. **Interdire ou corriger les logiciels biaisés**
 - 4.6.4. **Auditer les algorithmes avant déploiement**
5. **Keynote – Services numériques : les Français entre confiance et défiance**

François MIQUET-MARTY, président de Viavoice et du Global Center for the Future

 - 5.1. **Les 3 leviers de confiance**
 - 5.2. **Les innovations technologiques suscitent plus de craintes que d'espoirs**
 - 5.3. **Segmentation de la confiance dans le numérique**
 - 5.4. **Comment restaurer la confiance ?**
 - 5.5. **Le travail d'acceptabilité sociale**
6. **Table ronde 2 – Quelles plateformes numériques pour quels services au public ?**

Modération

Anne-Marie JEAN (CSNP)

6.1. Les politiques publiques en matière d'inclusion numérique

Christophe GENTER, directeur du département Cohésion Sociale et Territoriale, Groupe Caisse des Dépôts

6.1.1. Les enjeux de l'inclusion numérique

6.1.2. Les maisons France Service

6.1.3. Pass numérique et hubs numériques territoriaux

6.2. Le programme « Inclusion numérique » de la CNAF

Aurélie TRICOT, Chef de projet accueil et inclusion numérique, Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF)

6.2.1. Des relais de proximité

6.2.2. Les 4 axes du programme Inclusion numérique

6.2.3. #COPIN : Club des opérateurs pour l'inclusion numérique

6.3. Pôle emploi s'engage dans la transformation numérique

Nicolas GARNIER, directeur territorial de Paris, Pôle emploi

6.3.1. Notre délai de réponse téléphonique : 5 minutes en moyenne

6.3.2. Le projet stratégique de Pôle emploi

6.3.3. Le numérique pour mener à bien nos missions

6.3.4. Le numérique pour améliorer la délivrance de nos services

6.4. Le dispositif « Aidants Connect »

6.5. Assurance retraite : l'inclusion numérique pour lutter contre l'isolement social

6.6. Une plateforme omnicanal de services aux publics

Fabien FERRAZZA, directeur solutions secteur public Docapost, Groupe La Poste

6.6.1. Simplifier l'accès et l'utilisation des services

6.6.2. Faire converger les bouquets de services

6.6.3. La coordination des acteurs

6.6.4. Quel modèle économique ?

6.7. Les cybervoisins

Atanase PÉRIFAN, président, Fédération Européenne des Solidarités de Proximité

6.7.1. Réhumaniser la société

6.7.2. Stimuler la générosité interpersonnelle

6.7.3. La complémentarité entre l'action institutionnelle et l'action des citoyens

6.8. Comment démultiplier les démarches d'inclusion numérique ?

- 6.8.1. **S'appuyer sur le monde associatif**
- 6.8.2. **L'aide au matériel et au forfait**
- 6.8.3. **Optimiser les dispositifs de formation institutionnels**
- 6.8.4. **Apprentissage : le premier niveau de compétence numérique**
- 6.8.5. **La CDC entre au capital de Simplon pour les jeunes et les chômeurs**
- 6.9. **Faut-il craindre ces dispositifs ?**
 - 6.9.1. **Le principe de précaution**
 - 6.9.2. **Identité numérique : niveau faible ou sécurisé ?**
 - 6.9.3. **Dossier numérique citoyen : le consentement**
 - 6.9.4. **Reconnaissance faciale : en test**
- 7. **Table ronde 3 – Le numérique au service de la cohésion nationale et européenne ?**
 - 7.1. **Introduction et modération**
Lydie RECORBET, chargée de mission RH & RSE, Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE)
 - 7.1.1. **Civic Tech, Pol Tech, Gov Tech et réseaux sociaux**
 - 7.1.2. **Fantasme ou disruption de la démocratie ?**
 - 7.1.3. **Jusqu'où ira le besoin de transparence et de traçabilité ?**
 - 7.2. **La plateforme citoyenne Make.org**
Axel DAUCHEZ, président de Make.org
 - 7.2.1. **La gouvernance démocratique de plus en plus impuissante**
 - 7.2.2. **Les réseaux sociaux, ancêtres destructeurs de démocratie représentative**
 - 7.2.3. **Les trois stades de la désintermédiation**
 - 7.2.4. **Civic Tech : un rôle de réintermédiation**
 - 7.2.5. **Les grandes causes de Make.org**
 - 7.2.5.1. **Réintermédiation entre le citoyen et l'intérêt général : #StopVFF**
 - 7.2.5.2. **Élections : #WeEuropeans Les 10 visages de l'Europe**
 - 7.2.5.3. **Pilotage participatif des politiques publiques : La parole aux Bretons**
 - 7.2.5.4. **Conférence sur l'avenir de l'Europe : co-construire avec 50 millions de citoyens**
 - 7.3. **Capacités et limites des Civic Tech au niveau européen**
Baudouin BAUDRU, chef de la représentation en France, Commission Européenne
 - 7.3.1. **Un nouveau dialogue avec les citoyens**

- 7.3.2. **La conférence sur l'avenir de l'Europe**
- 7.3.3. **Les limites des plateformes Civic Tech**
- 7.4. **Retrouver le sens du bien public**
Xavier VIGNON, vice-président, InfraNum ; président directeur général de Sogetrel
- 7.4.1. **Redevabilité des acteurs du numérique autour du bien commun**
- 7.4.2. **La société numérique vs les sociétés numériques**
- 7.4.3. **Pas de tiers de confiance dans le numérique**
- 7.4.4. **Faire intervenir la force publique, avec l'aide des citoyens et des chercheurs**
- 8. Clôture – **Dialogue avec** Xavier BERTRAND, président du conseil régional des Hauts-de-France
Modération : *Jacques MARCEAU*
- 8.1. **Le rôle du politique vis-à-vis de l'intelligence artificielle**
 - 8.1.1. **Un enjeu de souveraineté**
 - 8.1.2. **Un enjeu démocratique**
- 8.2. **L'action politique dans ma région**
 - 8.2.1. **Un objectif : former au numérique 70 000 personnes par an**
 - 8.2.2. **Garder le lien humain dans les services publics**
 - 8.2.3. **Des contrôleurs dans les trains, des agents aux guichets SNCF**
 - 8.2.4. **Ouverture de tiers-lieux**
- 8.3. **Aménagement du territoire**
 - 8.3.1. **Le choix du transport ferroviaire**
 - 8.3.2. **L'ouverture à la concurrence sur le ferroviaire**
 - 8.3.3. **Un train plus vert**
 - 8.3.4. **Voiture autonome : une solution complémentaire à terme**
- 8.4. **Restons connectés tout en gardant une dimension humaine**
 - 8.4.1. **La fraternité**
 - 8.4.2. **Zones blanches : l'application mobile « Je capte »**
 - 8.4.3. **Attention aux oubliés de l'Arcep**

1. Introduction – Feuille de route des 2èmes Assises

Jacques Marceau, président d'Aromates

Troubles sociaux d'une ampleur inédite, montée des populismes, défiance généralisée vis-à-vis des politiques et des États nations, notre sujet de ce matin semble terriblement d'actualité.

Dans une société qui se transforme sous l'effet de sa numérisation, comment endiguer la montée de cette défiance et à tout le moins ne pas l'accroître ? Et tenter de restaurer la confiance ?

Une confiance absolument nécessaire au maintien de ce que Paul Valéry qualifie de « structure fiduciaire », une toile tissée de relations de confiance qui forment ce qu'il appelle « l'édifice de la civilisation ».

Confiance les uns dans les autres, mais également confiance dans notre monnaie, nos lois, nos traditions ou nos fameuses valeurs républicaines qui, toujours pour Valéry, relèvent de « l'empire des fictions ». Des fictions certes, mais indispensables à la cohésion sociale et au fonctionnement de notre société.

Ainsi, dans une société dont les fonctions sont de plus en plus numérisées et virtualisées, se pose désormais la question de la transformation du lien, autrefois humain et souvent personnel, en une relation certes personnalisée, mais désincarnée, et dans laquelle la conversation avec la machine s'est substituée à la relation humaine. Une machine qui de surcroît est investie, à la faveur du développement de l'intelligence artificielle, du pouvoir exorbitant de prendre une décision concernant son « interlocuteur » sur la base d'un algorithme. Une décision vue comme un confort quand il s'agit de vous recommander un itinéraire routier, une lecture ou un morceau de musique, mais qui devient suspecte et parfois insupportable quand il s'agit de l'obtention d'une place en université, d'un crédit immobilier, ou pourquoi pas demain d'un traitement médical personnalisé.

« Intelligence artificielle, l'algorithme entre discrimination et équité » sera le sujet de notre premier débat.

Même programmée par des humains, la réponse de la machine reste artificielle et par essence arbitraire. Soit le degré zéro d'un rapport responsif prenant en considération l'individu dans toute sa complexité et ses particularismes : un terreau favorable à l'expression de ce que le sociologue Hartmut Rosa désigne comme des « protestations d'inspiration républicaine contre une politique qui ne se conçoit plus que comme la gestionnaire administrative et juridique d'un monde muet ».

Et que nous appelons dorénavant, chez nous, des gilets jaunes !

Ce monde muet, pour Rosa, est la conséquence de l'incapacité des politiques et de la sphère administrative d'entretenir un rapport responsif avec les individus.

Dans ce contexte, la suppression dans les services d'un guichet humain au profit d'un guichet numérique n'est pas sans conséquence sur la relation entretenue avec l'utilisateur et, in fine, sa satisfaction. Et quand ce service

est public, c'est-à-dire rendu par la collectivité, le risque est bien encore plus grand, car l'insatisfaction sera assimilée à une incapacité de l'État, non seulement à prendre en compte les intérêts particuliers des citoyens, mais encore à leur répondre.

« Quelles plateformes numériques pour quels services au public ? » sera le sujet de notre deuxième débat.

Chacun de nous, y compris nos politiques, a vu dans le numérique une formidable occasion de rendre le monde meilleur, plus juste et plus solidaire, jusqu'à créer une forme de fascination propice au consentement à laisser se développer, sans entrave, des géants du numérique qui ne cachent plus leurs desseins hégémoniques. Ainsi, et en très peu de temps, de terre promise, le numérique est devenu l'objet de doutes, et depuis peu, de peurs, rationnelles comme irrationnelles.

Ces peurs viennent renforcer la morosité ambiante et la défiance généralisée ; elles pourraient se révéler dangereuses si elle venait à perdurer en nous privant de solutions précieuses propres à nous aider à relever les défis de notre temps. Car le numérique reste un formidable moyen de décupler les possibles dans tous les domaines et à tous les étages de la société, un moyen d'accéder à une société plus durable, plus juste et plus fraternelle.

« Le numérique au service de la cohésion nationale et européenne » sera le sujet de notre troisième débat.

Toutes ces questions seront au centre de nos débats avec vous, élus, représentants de l'État et de ses agences, collectivités territoriales, acteurs économiques, académiques et associatifs du secteur ainsi que de ses meilleurs experts, que je salue et remercie pour leur présence.

La parole est à Anne-Marie JEAN, qui représente Yvon COLLIN, sénateur du Tarn-et-Garonne, parrain et président de ces Assises.

2. Accueil – Un numérique choisi au service de l'humain

Anne-Marie JEAN, secrétaire générale de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP)

2.1 CSNP : transpartisane et bicamérale

Composée de 7 députés, 7 sénateurs et 3 personnalités qualifiées, la Commission Supérieure du Numérique et des Postes est l'autorité politique des secteurs numériques et postes, dépassant les sensibilités politiques et les compétences législatives grâce à son caractère bicaméral et transpartisan. Cela lui permet d'être la garante de la prise en compte, dans un objectif de cohésion territoriale, de l'ensemble des enjeux liés aux activités des opérateurs postaux, télécoms et numériques, dont elle assure le relais dans les différentes commissions du parlement.

2.2 Des enjeux sociétaux

Ces enjeux traversent l'ensemble de la société et appellent une prise en compte qui dépasse le cadre des commissions parlementaires et de l'organisation des ministères :

- enjeux de développement économique et d'innovation pour nos entreprises et nos territoires ;
- enjeux d'emploi et de formation ;
- enjeux sociétaux liés aux usages numériques et à l'accès aux droits ;
- enjeux de sécurité, de souveraineté nationale et européenne ;
- enjeux démocratiques et de cohésion territoriale.

2.3 Entre confiance et méfiance

D'un côté, il y a la foi en l'avenir technologique, l'avènement d'un monde numérique où tout serait plus simple et plus rapide, où nous devrions toujours bondir d'une innovation technologique à l'autre, tout en engageant des investissements considérables pour cela.

. Le coût du plan France Très Haut Débit par exemple représente un investissement public très important et de gros investissements privés.

De l'autre côté, la méfiance commence à s'installer.

. Les territoires sont impatients : la couverture numérique avance trop lentement aux yeux de ceux qui y vivent, mettant en risque la compétitivité de nos petites entreprises et créant chez nos concitoyens des sentiments d'injustice profonds, tout particulièrement dans les territoires ruraux et périphériques

Le baromètre de la confiance numérique 2020 (ACSEL)¹ montre pour la première fois une érosion de la confiance des Français dans le numérique.

En Suisse aussi, qui est pourtant l'un des pays européens les plus rapides dans le déploiement de la 5G, on note un recul, des inquiétudes sur les conséquences possibles sur la santé.

2.4 Une gouvernance plus maîtrisée

Entre tous ces axes, nous devons trouver notre chemin. La feuille de route digitale de l'Union européenne² s'est donné l'ambition d'une gouvernance plus maîtrisée. Nous devons rester maître de la société que nous construisons et œuvrer pour un numérique choisi, respectueux de la place de l'humain, qui n'exclut personne, qui soit sobre en ressources énergétiques, au service d'un projet commun républicain.

Les parlementaires de la CSNP y sont très attachés. C'est ce qui guide quotidiennement l'action de la Commission : construire un projet de société où le numérique soit au service de l'humain et d'un développement harmonieux du territoire.

¹ Baromètre de la confiance des Français dans le numérique, ACSEL, 25 février 2020. <https://www.acsel.eu/wp-content/uploads/2020/02/Infographie-des-10-ans-Barom%C3%A8tre-confiance-ACSEL.pdf>

² Une stratégie européenne pour les données, Commission européenne, 19/02/2020 https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-european-strategy-data-19feb2020_fr.pdf

Je formule le vœu, au nom de mon président et de l'ensemble des membres de la Commission, que nos travaux nous permettent ce matin d'avancer ensemble dans ce sens.

3. Keynote – Le numérique au service de la cohésion sociale et territoriale : quelles avancées ? quels nouveaux enjeux ?

Muriel BARNEOUD, directrice de l'engagement sociétal du Groupe La Poste
Ce devoir de suite est important, notamment pour une question de confiance justement.

Globalement, l'élève France est en progrès, mais peut mieux faire.

3.1 Accès au numérique

3.1.1 Déploiement de la fibre optique : la France rattrape son retard

En 2019, 4,3 millions de prises fibre optique sont déployées.³

- Objectif en 2020 : 4,5 millions de prises.
- Le très haut débit pour tous en 2025.

L'effort n'a jamais été aussi grand de la part des opérateurs et acteurs de la filière.

- Au 3^{ème} trimestre 2019, 22,4 millions de locaux sont couverts en très haut débit fixe.

3.1.2 Moins d'1/4 des PME françaises bénéficient d'une connexion fibre optique

Les PME/TPE restent sous-équipées en connectivité très haut débit.

. 23% des entreprises de moins de 250 salariés sont raccordées à la fibre⁴.

Les disparités sont importantes :

. 20% pour les plus petites entreprises (1 à 5 salariés), 28% pour les entreprises de 6 à 49 salariés, 41% pour les entreprises de 50 à 249 salariés.

Yann Algan (Conseil d'Analyse Économique – CAE) souligne que la cohésion territoriale est assurée par des services publics et aussi par des acteurs économiques et des lieux de vie (artisans, commerçants de proximité, supérettes, bistrot, ...). Ces acteurs ne sont pas connectés, ils ne peuvent pas embrasser l'univers numérique, notamment dans la relation à leurs clients. Cet handicap est de nature à nourrir les oligopoles.

³ Données Arcep

⁴ Enquête Ifop/Covage, octobre 2019.

3.1.3 Couverture mobile

Le New deal mobile a fait un effort sans précédent pour résorber les zones blanches.

Ce plan prévoit :

- Le déploiement de 5 000 nouvelles antennes pour chacun des 4 opérateurs, pour couvrir les zones choisies par les territoires.
- La 4G pour tous avant 2020.

En France, 54 % des accès internet se font en mobilité contre 93 % en Chine.

3.2 Accès aux usages : intégrer les 13 millions de Français illectronistes

L'an dernier, MedNum, la coopérative des acteurs de la médiation numérique, témoignait de la prise de conscience forte sur ce sujet.

. Objectif global : intégrer les 13 millions de Français illectronistes, éloignés de l'accès ou de la pratique au numérique : seniors ++, personnes fragiles financièrement, ou dont les modes de vie parfois nous étonnent.

3.2.1 Pass numériques

L'appel à projets Pass numérique a été lancé en juillet 2019 pour permettre à ce public d'accéder à des formations, ou à une « mise en main » d'outils numériques.

- . 11 millions € ont été mobilisés pour déployer les pass numériques auprès de 48 collectivités territoriales,
- ce qui représente 1 million de Pass numérique pour accompagner 200 000 personnes en situation d'illectronisme.

Pour Cédric O₆, il est inutile de rajouter de nouvelles couches pour l'inclusion numérique. Il s'agit plutôt d'organiser un parcours et d'optimiser ce que certains acteurs de l'inclusion numérique font déjà très bien, avec l'appui des collectivités territoriales qui ont la proximité et la connaissance des Français.

Le 6 février 2020, le secrétaire d'État chargé du numérique a annoncé le lancement d'une enveloppe de :

- . 30 millions € mobilisés en 2020 à parts égales État / Collectivités territoriales pour déployer le Pass numérique sur l'ensemble du territoire, au-delà des 48 collectivités territoriales.
- L'ambition est d'accompagner 1 million de personnes pour s'approprier les outils et usages de base du numérique.

Se servir d'une souris, d'un login password, c'est pratiquement apprendre à lire....

5 Plus de détails C. Genter > **ch 7.1.2**

6 Le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances et du ministre de l'Action et des Comptes publics, chargé du Numérique, est intervenu le 25 février 2020 à l'Observatoire de la confiance numérique (ACSEL).

3.2.2 Formation des médiateurs numériques

. **11 Hubs numériques territoriaux** : Suite à l'appel à projets « Hubs Territoriaux pour un numérique inclusif » lancé en septembre 2018 par la Banque des Territoires en partenariat avec Mission société numérique, 11 projets lauréats ont été désignés en 2019. Ils ont pour objectif de renforcer l'offre de médiation numérique et favoriser l'inclusion numérique.

. **300 acteurs de médiation numérique** ont été qualifiés #APTIC en 2019.

3.3 L'écosystème se mobilise

3.3.1 CIGREF : « l'âge de raison du numérique »

Le CIGREF, qui représente les DSI des grandes organisations économiques privées et publiques, a eu l'audace de terminer sa convention annuelle sur « l'âge de raison ». La question au fond : Tout ça pourquoi ? Avec quelle finalité en termes d'impact pour la planète et l'être humain ? 7

Dans sa conclusion, Jacques-François Marchandise, délégué général de la Fing, a proposé les 7 qualités du numérique vers lequel tendre : « *capacitant, inclusif, démocratique, frugal, innovant, équitable, protecteur.* »

3.3.2 Les actions de La Poste : inclusion numérique et fiabilité

La Poste intervient sur les deux versants de la crise de confiance : inclusion et fiabilité.

. Inclusion numérique : détection et accompagnement

L'inclusion numérique, c'est la mise en capacité d'utiliser le numérique, même d'une manière simple.

Dans les territoires, la première marche est d'identifier qui a besoin d'une politique publique. Nos bureaux et nos facteurs ont la capacité d'accueillir et d'entendre toute la France.

- Détection : en 2019, 300 bureaux de poste ont mobilisé leurs équipes pour détecter des personnes qui semblent avoir des difficultés avec le numérique ; 36 000 tests administrés autour de la maîtrise de ce sujet ; 18% de répondants identifiés en situation de précarité numérique.

- Ateliers d'accompagnement : 80 000 personnes ont été frottées au numérique dans nos maisons de services au public (MSAP) qualifiées #APTIC, PIMMs...

- Mise à disposition d'équipements : 4 000 tablettes numériques mises à disposition dans les bureaux de poste, 5 000 tablettes ardoises déployées (adaptées aux seniors).

. Fiabilité et transparence : une charte éthique autour de l'intelligence artificielle et de l'usage des datas

Vous nous faites confiance et nous sommes un tiers de confiance dans l'univers physique.

Dans le prolongement de la prestation de serment des postiers autour des secrets de correspondance et de l'inviolabilité des objets, nous avons étendu notre charte éthique et notre engagement dans l'univers dématérialisé. Et nous avons même développé la première identité numérique reconnue par l'ANSSI.

Ce travail de déclaration de nos intentions derrière nos offres est réalisé en synergie avec le CIGREF autour de règles en matière d'intelligence artificielle, de data et de transparence.

_ Jacques MARCEAU : Ce droit de suite est finalement optimiste. Un effort collectif a été consenti par les associations, territoires, État, et les entreprises représentées par le CIGREF et La Poste.

La première table ronde va traiter des algorithmes. Recommandations littéraires et musicales, support au diagnostic médical, orientation scolaire et recrutement professionnel, surveillance des populations, évaluation du risque bancaire... Les algorithmes ont envahi tous les domaines encore hier soumis à l'analyse et au jugement humains. Ils ont été construits par des humains et nourris par des données fournies par ces mêmes humains. La neutralité des algorithmes non seulement n'est pas garantie, mais encore peut faire l'objet de biais, voire de manipulations, susceptibles d'en fausser les résultats ou d'en dévier l'usage.

- . Ces biais sont-ils évitables ?
- . Peut-on garantir la transparence et la loyauté du traitement algorithmique ?
- . Sur la base de quelles règles ? De quelles valeurs éthiques, politiques, culturelles ?
- . Par qui ? Avec quels moyens ?
- . Peut-on mettre l'algorithme aux ordres du politique ? À l'échelon français ou européen ?
- . Rendre public les algorithmes est-il compatible avec le secret des affaires et la protection des données personnelles ?

4. Table ronde 1 – Intelligence artificielle : l'algorithme entre discrimination et équité ?

Introduction et modération

Bernard BENHAMOU, secrétaire général de l'Institut de la Souveraineté Numérique

Intervenants :

Serge ABITEBOUL, membre du collège de l'Arcep

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

David BOUNIE, responsable du département SES, Télécom ParisTech

Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI, head of MAS group, co-head of A.I and Data Science Track du LIP6, Université Paris-La Sorbonne

Gwendal LE GRAND, secrétaire général adjoint, CNIL

4.1 De la « *Moral Machine* » du MIT au « crédit social » en Chine

_ **Bernard BENHAMOU** : Pour illustrer les défis éthiques de l'Intelligence Artificielle, une séquence issue de la série « *Star Trek : Discovery* », dans laquelle un humain en prison dans un vaisseau qui a été attaqué et détruit doit négocier sa survie avec une intelligence artificielle. Mais dans un premier temps l'ordinateur refuse de la faire sortir : « Protocole éthique rejeté... » et n'accepte qu'après une « négociation »...

Aujourd'hui déjà Le projet « *Moral Machine* » du MIT⁸ propose aux usagers différents scénarios de dilemmes moraux dans lesquels une voiture sans pilote qui doit choisir quelle personne sacrifier. Si les résultats agrégés au niveau mondial (233 pays et territoires) montrent certains consensus : le landau est sauvé, le chat est tué, on note aussi des différences culturelles : dans les pays occidentaux, on sauve plutôt le jeune ; alors que dans les pays asiatiques, on sauvera d'abord la personne âgée...

Qu'il s'agisse des choix que devront faire les voitures sans pilote, ou aujourd'hui déjà de l'algorithme Parcoursup par exemple, les débats démocratiques autour de la régulation des algorithmes seront appelés à s'amplifier.

Aux États-Unis, Elena Kagan juge à la Cour Suprême a déjà évoqué les risques que l'IA lors de redécoupages électoraux.

Un autre aspect de dérive politique cette fois en Chine concerne le « crédit social » qui correspond à une vision orwellienne extrême de contrôle politique permanent des citoyens via un système de notation.

Comme le dit Frank Pasquale, « *exiger la transparence de la part des industriels des technologies n'est qu'une première étape. Il faut que les sociétés technologiques soient redevables lorsque leurs algorithmes peuvent influencer sur l'ensemble de la vie sociale, économique et politique.* »

4.2 Enjeux et risques

Le paysage évolue très vite. Beaucoup de mythes sont exprimés. Quelle est la réalité de ces questionnements pour vous chercheurs, praticiens, régulateurs ? Quels sont les principaux risques pour les utilisateurs que vous avez identifiés dans ces algorithmes en termes de discrimination, de sécurité, etc. ?

4.2.1 Biais algorithmiques : la faute à l'humain

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Les risques sont très nombreux. Ils sont liés à la nature des données dans son cycle global (collecte, traitement, classification) ou à la prise de décision, comme c'est le cas dans certains systèmes critiques où les décisions ne sont pas liées aux données. Parfois elles sont prises dans l'incertitude, par manque de données ; dans ce cas, l'IA peut être biaisée par des biais cognitifs, statistiques, ou économiques (géants du numérique).

Je travaille sur les biais cognitifs, « *level of automation* », c'est-à-dire le partage d'autorité entre l'humain et un système autonome (drone, avion de chasse, etc.). Un drone est nourri par des données (radar ou autres),

mais il existe des biais cognitifs. Lorsqu'un drone autonome est en circulation, le risque porte davantage sur sa prise de décision.

4.2.2 Entreprises : déconstruire les mythes anxiogènes de l'IA

_ **Henri d'AGRAIN** : Le CIGREF représente les grandes entreprises et organisations publiques utilisatrices de solutions et services numériques. Nous sommes très attentifs aux conditions d'utilisation des technologies numériques ; l'IA en fait partie. Il y a une criticité en termes d'emplois. Lors de notre dernière Assemblée Générale en 2019 « l'âge de raison du numérique », les adhérents du CIGREF ont souhaité développer une nouvelle vision autour du triptyque « Durable, Responsable et de Confiance ».

Depuis une dizaine d'années, nous menons des travaux autour de l'IA pour en comprendre les enjeux. Avant tout, il faut beaucoup de pédagogie et déconstruire les mythes.

L'IA mobilise un ensemble de technologies, dont certaines sont très anciennes. C'est un domaine d'étude scientifique qui est apparu dans les années 1950 avec l'ambition de comprendre quelque chose de l'intelligence humaine en simulant certaines fonctions telles que la perception, la décision, ou la mémoire. Ce domaine d'étude a permis de mieux comprendre le fonctionnement de l'intelligence humaine, mais aussi de résoudre certains problèmes spécifiques plus rapidement.

Il existe beaucoup de mythes anxiogènes autour de l'IA. De nombreux spécialistes et experts – Jean-Gabriel Ganascia, président du comité d'éthique du CNRS (COMETS), Luc Julia (Samsung), ou Yann Le Cun (Facebook) par exemple – expliquent que nous sommes très loin de l'IA dite « forte » et que, probablement, nous ne la connaissons jamais telle que certains veulent nous le faire croire.

4.2.3 Régulation : comment réguler les biais algorithmiques ?

_ **Serge ABITEBOUL** : Nous sommes encore très loin des IA telle que la SF nous les présente. Mais quand des logiciels prennent des décisions importantes, ou nous aident à le faire, des décisions qui peuvent affecter nos vies, des questions se posent pour le régulateur.

. Exemple : **le logiciel de prédiction Compas** utilisé aux États-Unis pour aider les juges à la prise de décision d'une mise en liberté sous conditions. A posteriori, des chercheurs ont détecté des biais ethniques. À dossier égal, les chances de mise en liberté sous conditions étaient plus faibles pour certaines ethnies.

Cela doit nous conduire à une réflexion en matière de régulation.

1. Vérifier le logiciel : il aurait fallu tester ce logiciel avant sa mise sur le marché. La qualité du logiciel était problématique : certains experts ont montré qu'il fonctionnait assez mal. Il ne faut pas se raconter d'histoires.

2. Définir le biais. Certains spécialistes ont déclaré qu'il n'y avait pas de biais ethniques dans Compas. En réalité, tous n'avaient pas la

même définition du biais ethnique. Comment définir formellement les biais ? C'est à la société de le faire.

3. Corriger le biais, quand c'est possible. Dans le cas du machine learning, c'est très compliqué de corriger un biais. Nous en sommes encore au stade de la recherche. Pour garantir l'absence de biais, le plus simple dans certains contextes est peut-être simplement encore de ne pas utiliser de machine learning.

4.2.4 Recherche : l'équité algorithmique

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Beaucoup de problèmes techniques se posent pour supprimer un biais. Mais indépendamment de l'aspect technique, le biais soulève la question de l'équité algorithmique. C'est l'humain programmeur qui crée le biais cognitif du fait de ses opinions personnelles. Supprimer les biais revient à rechercher l'équité. Les humains ont des avis différents sur la notion d'équité, y compris au sein d'une même société.

_ **David BOUNIE** : Les ingénieurs de Télécom ParisTech travaillent avec beaucoup d'industriels (Caisse des dépôts, GIE Cartes Bancaires CB, Banque Postale...). Depuis deux ans, on nous demande de développer des algorithmes « équitables ». Toute la question est dans la définition de cette notion d'équité.

4.2.5 Les enjeux éthiques

_ **Gwendal LE GRAND** : L'automatisation des tâches touche tous les secteurs : moteurs de recherche, diagnostic médical, voitures autonomes, détection de suspicions de fraude, aide à la décision de justice, police prédictive, Parcoursup...

Ces dernières années, un changement d'échelle majeur a accéléré l'utilisation de ces algorithmes. Plus de puissance de calcul, plus de données, des progrès dans les algorithmes et la machine learning, le tout associé à un développement massif des moyens de communication.

La Cnil se penche sur l'IA et les algorithmes depuis plusieurs années, afin de se prononcer sur des cas pratiques au quotidien. Parfois nous devons contrôler la mise en place de ces algorithmes.

Le rapport de synthèse du débat public que la Cnil a animé en 2017 sur les enjeux éthiques des algorithmes et de l'intelligence artificielle⁹ identifie trois grands enjeux :

1. L'autonomie humaine vs l'autonomie des machines. Certes l'algorithmie peut nous aider à réaliser certaines tâches plus rapidement avec des règles qui sont connues à l'avance, mais cela ne doit pas conduire à une déresponsabilisation du politique en abandonnant les choix de société à des codeurs. Comment s'assurer que le politique n'est pas déresponsabilisé ?

9 « Comment permettre à l'Homme de garder la main ? » Rapport sur les enjeux éthiques des algorithmes et de l'intelligence artificielle, Cnil, décembre 2017. <https://www.cnil.fr/fr/comment-permettre-lhomme-de-garder-la-main-rapport-sur-les-enjeux-ethiques-des-algorithmes-et-de>

- La *Moral machine* du MIT, ce sont des scénarios d'accidents : qui allez-vous tuer ? On se rend compte qu'il y a des choix à faire et à mettre en œuvre dans ces algorithmes.

- Autre exemple avec les plateformes *APB (Admission post-bac)* et *Parcoursup*. La première année a été un fiasco total, ces tirages au sort destinés à donner aux étudiants une affectation dans les universités n'étaient compris de personne.

2. Les biais de discrimination, d'exclusion, de données d'apprentissage. D'une part, ces machines peuvent faire des erreurs que les humains ne commettraient pas, mais en plus, elles peuvent avoir mal appris du fait de données d'apprentissage biaisées. Ces machines sont des miroirs grossissants de nos propres biais humains.

3. La fragmentation algorithmique. Exemple dans le monde de l'assurance : aujourd'hui on paie un prix fixe et le risque est mutualisé. Demain, avec ces mesures individuelles sur chacun d'entre nous, quelqu'un qui conduit beaucoup la nuit le samedi à 3h00 sur des routes de campagne a plus de chances d'avoir un accident, et donc on pourra moduler le prix de son assurance automobile. Conséquence au niveau collectif : certains peuvent se retrouver exclus de certains services ou de certaines prestations. Cela pose des questions en termes d'égalité de traitement, dans la santé par exemple.

4.3 Équité horizontale et verticale

_ Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI : Au fond, on doit se demander quels sont les états mentaux humains que l'on veut reproduire par les algorithmes. Aristote distingue l'équité horizontale de l'équité verticale. Tous les citoyens sont traités de la même manière, quelle que soit leur couleur de peau, leurs orientations, leurs origines ethniques, etc. C'est l'horizontalité. En revanche, en matière fiscale, tout le monde n'a pas envie de payer les mêmes impôts. Certaines tranches voudraient l'échelonner en fonction des salaires, d'autres souhaitent un impôt progressif, etc. C'est la verticalité.

_ David BOUNIE : Je vous renvoie au rapport de Télécom ParisTech « Algorithmes : biais, discrimination et équité » (février 2019).¹⁰

Un algorithme d'IA s'appuie sur des données qui ont des propriétés statistiques biaisées dès le départ. Et donc l'IA va apprendre à partir de données biaisées et refléter la nature de ces biais.

Ce travail d'équité repose sur trois phases.

1. Identifier l'origine des biais : sont-ils liés à la structure des données ou aux modèles que l'on développe (choix de certaines variables...)? Ces biais sont-ils de nature cognitive ou économique? Certains algorithmes attribuent de la publicité sur les réseaux en intégrant des principes de coûts par exemple, entre une population jeune masculine

¹⁰ Les chercheurs Patrice Bertail (Université Paris Nanterre), David Bounie, Stephan Cléménçon et Patrick Waelbroeck (Télécom ParisTech) décrivent les biais liés aux algorithmes et esquissent des pistes pour y remédier. <https://www.telecom-paris.fr/algorithmes-biais-discrimination-et-equite>

/ féminine. Si l'objectif est de servir plus de publicité aux femmes, il faut comprendre l'environnement économique.

2. Corriger ces biais. Les corrections vont dépendre des sources identifiées. Ces corrections sont algorithmiques ou statistiques. Pour les corrections algorithmiques, il faut choisir un critère d'équité.

3. Choisir un critère d'équité horizontal ou vertical. Un critère d'équité horizontal requiert que deux personnes égales soient traitées de manière égale. On peut modéliser mathématiquement ce concept dans un algorithme. Un critère d'équité vertical requiert que deux personnes inégales soient traitées de manière inégale. Un théorème d'impossibilité mathématique interdit de cumuler les deux critères d'équité horizontale et verticale. Il faut choisir le critère d'équité à incorporer dans l'algorithme. C'est un choix politique.

4.4 Le cadre réglementaire

_ **Bernard BENHAMOU** : Ces questions touchent le cœur de la démocratie et de la vie sociale dans tous les secteurs d'activités. Pour l'instant ce sont des boîtes noires. Ce qui a été dit de la justice est également valable pour l'État. Beaucoup d'actions de l'État pourraient être déléguées ou reprises en main par l'IA ; exemple pour la ville de Toronto ou un quartier de la ville intelligente a été confié à une filiale de Google avec là encore des risques de dérive. Quels seront les moyens de contrôle politique face à ces évolutions ?

4.4.1 Quatre principes éthiques

_ **Gwendal LE GRAND** : Plusieurs grands principes ont été dégagés.

1. **Principe de loyauté** des machines vis-à-vis des personnes, des consommateurs et des intérêts collectifs, notamment dans le contexte des réseaux sociaux, de la police prédictive, des assurances...

2. **Principe de vigilance.** Toujours s'interroger sur les choix qui sont faits par les machines.

3. **Principe d'intelligibilité** : comment sont prises les décisions ? Sont-elles compréhensibles ? Reflètent-elles bien les choix de société ?

4. **Principe d'intervention humaine** : ne pas abandonner tous nos choix aux machines ; se réserver la possibilité de questionner la décision, de la challenger.

4.4.2 Le RGPD, la loi informatique et libertés et le CRPA

_ **Gwendal LE GRAND** : Ces algorithmes, ces prises de décision automatisées, sont encadrés aujourd'hui. Un citoyen a déjà des droits et des garanties.

- Les articles 12, 14, 15 et 22 du **Règlement général sur la protection des données (RGPD)** traitent de l'information et de l'intelligibilité. On doit vous expliquer la logique qui sous-tend le traitement de données, et surtout vous avez le droit de ne pas être soumis à une décision automatisée sans possibilité d'intervention humaine.

- Dans la **loi informatique et libertés**, une personne a le droit de comprendre la logique qui sous-tend un traitement automatisé.
- Le **Code des relations entre le public et l'administration (CRPA)** a également des dispositions qui permettent d'avoir de la transparence, de la visibilité et de l'explicabilité, en particulier pour les algorithmes utilisés par les administrations.

Ces principes sont plus ou moins faciles à mettre en œuvre selon les applications.

4.4.3 Médias sociaux : la convergence d'intérêts toxiques

_ Bernard BENHAMOU : Ces principes ont des limites, notamment par rapport aux GAFAM, la présentation qu'ils font des données et la compréhension que l'on a du traitement des données. La sociologue Zeynep Tufekci a accusé YouTube d'être le principal outil de radicalisation politique et idéologique de ce XXI^e siècle¹¹. Elle a analysé le comportement de l'algorithme de YouTube. En effet cet algorithme privilégie des recommandations vers des contenus « de plus en plus hardcore ». À partir d'un contenu neutre, si vous ne faites rien, les contenus qui s'affichent sont de plus en plus radicaux. Pour l'instant, les usagers de ces plateformes n'ont pas la main sur les Conditions Générales d'Utilisation et sur l'ensemble des algorithmes déployés par les GAFAM. Le rapport entre usagers et plateformes reste puissamment asymétrique.

_ Serge ABITEBOUL : Je ne pense pas que ce soit la volonté de YouTube ; c'est l'appétence des utilisateurs.

_ Bernard BENHAMOU : Absolument. Les gens restent scotchés dessus. Vu de YouTube, la vidéo est désirable. On note alors une convergence d'intérêts toxiques entre cette plateforme et les promoteurs de ces vidéos « radicales ».

_ Serge ABITEBOUL : C'est une question sociétale. Comment faire pour corriger ce type de biais ?

4.4.4 Un cadre légal insuffisant face à l'amplification des biais

_ Serge ABITEBOUL : Pour l'instant, l'algorithme choisit ce qui plaît le plus au consommateur dans l'intérêt financier de la plateforme.

. Légalement, ces plateformes ne sont pas responsables des contenus que l'on y met. C'est le cœur du sujet. Elles devraient être responsables du choix des articles qu'elles poussent, des accélérations des contenus. Il faut trouver un moyen pour mesurer autrement que par le plaisir du consommateur.

_ Bernard BENHAMOU : Sur YouTube, il y a un résultat : c'est l'amplification. Dans toute démocratie digne de ce nom, on doit être mis en contact avec des opinions différentes, y compris celles qui nous

11 Citée par Mme Catherine Morin-Desailly, intervention au Sénat, séance du 17 décembre 2019 : « *Selon cette sociologue, « YouTube est certainement aujourd'hui l'un des plus puissants outils de radicalisation de ce XXI^e siècle », avec une seule justification : cela fonctionne ! La morale la plus élémentaire passe donc derrière l'exigence de sur-rentabilité. C'est sur ce modèle économique délétère que nous devons vraiment travailler.* » Proposition de loi « Lutte contre les contenus haineux sur internet. »

dérangent. Le danger actuel de Facebook, YouTube et Twitter est de mettre les gens en contact avec des opinions qui leur ressemblent et les renforcent dans leurs convictions. On parle dans ce cas de « bulle informationnelle ».

_ **Gwendal LE GRAND** : C'est un risque : penser que les moteurs de recherche nous présentent une vision objective et exhaustive du monde. Ils font des choix en fonction du profil de l'internaute, des questions et des choix sur les moteurs de recherche. Ne perdons pas de vue que leurs clients achètent des espaces publicitaires... Et donc la monétisation par la publicité les incite à engager l'utilisateur dans leur écosystème le plus longtemps possible.

4.5 Quels moyens d'action pour réguler les plateformes ?

4.5.1 Renforcer la loi

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Les principes existent. Mais franchement, quand on me dit qu'il y a 13 millions de personnes en situation d'illectronisme, comment voulez-vous que ces personnes interagissent et comprennent les algorithmes que l'on leur applique ? En tant que chercheuse et citoyenne, ce qui m'intéresse vraiment, c'est d'appliquer la réglementation et de renforcer les lois.

Au plan algorithmique, on ne doit plus concevoir les algorithmes comme on l'a fait jusqu'à aujourd'hui. Un algorithme qui rend des décisions doit pouvoir expliquer ses décisions dans un langage intelligible.

_ **Bernard BENHAMOU** : Y compris si cela dénature le traitement algorithmique en question ? J'ai entendu dire que rendre intelligible un algorithme modifie le traitement en question, est-ce vrai ?

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : On peut en discuter. Aujourd'hui, on peut réaliser des programmes capables d'expliquer ce qu'ils sont en train de faire d'un point de vue algorithmique. Cela nécessite plusieurs couches de programmation.

4.5.2 La logique déontique

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Les systèmes autonomes sont capables d'apprendre tout seul, de s'auto-configurer en cours de route, de changer leur comportement (concept de tissage). Dans la machine learning par exemple, le programme apprend, modifie et génère de nouvelles règles. Il n'est pas contrôlable a priori.

_ **Bernard BENHAMOU** : Est-il possible d'imposer des règles, à intervalles réguliers, dans le cadre de l'exécution du programme, pour faire respecter tel ou tel principe ?

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Nous avons travaillé sur une logique déontique dans les systèmes critiques. Ces langages permettent de spécifier un certain nombre de propriétés qui doivent être vérifiées par les programmes, même s'ils évoluent. Cela signifie aussi que les règles elles-mêmes soient capables d'évoluer. Ce monde n'est pas clos.

Le champ de recherche de ces formalismes de type logique déontique est très actif : on ne peut pas dire à un algorithme tout ce qu'il doit faire, mais on peut lui dire ce qu'il ne doit pas faire.

4.5.3 Le partage d'autonomie

_ **Bernard BENHAMOU** : Je reviens sur le très controversé schéma du *Moral Machine* du MIT : imposer en quelques millisecondes un comportement à une voiture autonome, cela vous semble-t-il possible ?

_ **Amal EL FALLAH SEGHRUCHNI** : Oui. Lorsque j'ai travaillé sur des systèmes critiques, je ne voulais pas que le drone exécute un certain nombre de choses. Je suis également titulaire d'une chaire sur les radars cognitifs. Nous travaillons beaucoup sur ces questions dans le cadre du partage d'autonomie homme-machine. Il est possible de « brider » les algorithmes.

4.5.4 Voiture autonome et infrastructures : une réflexion sociétale plus globale

_ **Amal EL FALLAH SEGHRUCHNI** : Plus globalement, le *Moral Machine* pose une mauvaise question pour un mauvais problème. Plutôt que de se demander qui la voiture autonome doit tuer, il vaudrait mieux réfléchir aux infrastructures à mettre en place pour les voitures autonomes en ville. Avec quelles infrastructures voulons-nous cohabiter dans un espace social ? Peut-on faire circuler des voitures autonomes avec des voitures non autonomes et des piétons ? On ne fait pas circuler des TGV en ville que je sache.

_ **Bernard BENHAMOU** : D'aucuns pensent que l'on ne pourra pas faire cohabiter des pilotes humains et des voitures sans pilote dans les infrastructures urbaines.

_ **Amal EL FALLAH SEGHRUCHNI** : Aujourd'hui personne ne peut traverser une autoroute.

_ **Bernard BENHAMOU** : Mais cela peut se produire. La femme qui est morte écrasée par une voiture sans pilote aux États-Unis traversait justement une autoroute à pieds avec son vélo et la voiture autonome ne l'a pas reconnue. C'est une vraie question pour le législateur. Normalement, elle n'aurait jamais dû traverser.

_ **Amal EL FALLAH SEGHRUCHNI** : Il y aura toujours des gens qui vont faire des choses qui ne sont pas autorisées et prendre des risques.

4.6 Les actions de contrôle

4.6.1 Le rôle des autorités administratives

_ **Gwendal LE GRAND** : La régulation apporte différents niveaux de réponses. Dans certains cas, on peut informer sur les données qui sont traitées et sur la manière dont sont prises les décisions. Dans Parcoursup, l'information ex ante va expliquer, de manière macro, le mode de distribution des élèves de terminale dans une formation supérieure par exemple. L'information ex post va permettre quant à elle de challenger une décision spécifique.

En France et en Europe, les autorités administratives indépendantes comme la Cnil ont un rôle de protection des citoyens, avec des pouvoirs de contrôle et de sanction. Nous pouvons aller vérifier si le RGPD est correctement appliqué.

Le citoyen doit pouvoir comprendre une décision plus ou moins automatisée. Il peut la challenger dès lors qu'elle a des effets juridiques ou un impact significatif sur lui.

Ensuite, les autorités peuvent challenger les algorithmes avec un niveau d'expertise supérieur à celui des citoyens.

4.6.2 Transparence qualifiée : faut-il rentrer dans le code ?

_ **Bernard BENHAMOU** : Les autorités Arcep et Cnil doivent-elles pouvoir entrer dans le code pour le rendre transparent ? C'est tout le débat autour de la notion de « transparence qualifiée » que recommande Frank Pasquale. Au départ, les règles générales de Parcoursup ont été rendues publiques. Cela n'a pas suffi. Le code a dû être rendu intégralement accessible à des chercheurs pour qu'ils puissent vérifier la présence éventuelle de biais.

_ **Serge ABITEBOUL** : L'inspection des algorithmes par un régulateur se fait à plusieurs niveaux.

L'an dernier, nous avons étudié les messages de haine avec Facebook en vue d'une éventuelle régulation. Facebook nous a ouvert ses portes, nous avons discuté avec eux. Il était hors de question dans le temps qui nous était imparti de regarder leurs codes. De toutes façons, nous n'en avons pas les moyens. Par contre, nous avons pu poser des questions sur les algorithmes pour avoir un premier niveau d'explications. Sans entrer dans le code, on peut déjà avoir un niveau de compréhension assez élevé de l'algorithme.

Ensuite, on peut mesurer le comportement d'un système par une analyse externe. Le plus souvent, on peut comprendre un système en s'en tenant à un premier niveau d'appréciation de l'algorithme et à une évaluation black box.

Dans le cas où il y aurait une certitude, ou une forte probabilité, que l'entreprise se comporte de façon incorrecte, alors on peut engager des procédures complémentaires en engageant des experts qui vont regarder dans le code.

4.6.3 Interdire ou corriger les logiciels biaisés

_ **Une intervenante dans la salle** : Ces algorithmes n'ont-ils pas un biais déterministe qui pourrait conduire soit à reproduire les inégalités sociales, soit à accroître les mêmes inégalités que celles que l'on peut contester aujourd'hui ?

_ **Serge ABITEBOUL** : Vous avez raison, les algorithmes de machine learning ont tendance à reproduire ce que les gens ont déjà fait, en l'accentuant de façon plus systématique que des humains. Le côté lumineux de la force, c'est que l'on peut détecter ce genre de situations. Dans le domaine de la justice, si vous détectez des comportements

hautement non éthiques chez un juge, vous ne pourrez pas faire grand chose. Si c'est un algorithme, vous pouvez l'interdire ou le corriger.

Ces problèmes se posent par exemple pour les logiciels de ressources humaines. On peut corriger les biais ou interdire l'algorithme.

4.6.4 Auditer les algorithmes avant déploiement

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Je suis d'accord sur la capacité à corriger les algorithmes. Il y a plein de recherches aujourd'hui qui visent à réduire ces biais ou à les corriger.

En termes de régulation, je verrais bien cette correction a priori, avant déploiement. Pour cela, il faut mettre en place des organismes d'audit « high level ». On peut auditer des algorithmes par rapport à des spécifications.

Prenons l'exemple d'un recrutement : l'entreprise ne veut pas de discrimination. Avant d'utiliser l'algorithme de recrutement, on le teste, comme cela se fait en génie logiciel. On peut imaginer des audits d'algorithmes sensibles avant déploiement.

_ **Muriel BARNEAUD** : Peut-on envisager un serment d'Hippocrate pour l'IA ? Cela permettrait de distinguer le sombre de la lumière. Certains prêtent serment, d'autres pas.

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Le serment d'Hippocrate est centré sur le patient. L'éthique en IA est plus complexe. C'est un océan de choses, avec beaucoup de corrélations. On n'est pas toujours directement responsable. On participe à quelque chose sans en voir la finalité.

5. Services numériques : les Français entre confiance et défiance

François MIQUET-MARTY, président de Viavoice et du Global Center for the Future

Le GCF est un centre de prospective à la charnière des mutations technologiques et de la société.

Deux visions prévalent pour l'avenir : l'une salvatrice, où la technologie permet de faire des bonds en avant, l'autre plus inquiète, où la technologie est dystopique et nous entraîne dans un enfer de perdition.

5.1 Les 3 leviers de confiance

43% des Français font confiance à quelqu'un qu'ils ne connaissent pas.

- En France, on fait confiance aux professionnels de santé, à la gendarmerie, l'armée, la police : +70%

- Dans une moindre mesure : aux PME, aux maires, à la justice (entre 64 % et 51 %).

- On fait le moins confiance aux banques, entreprises, syndicats, médias, partis politiques.

En définitive, on fait confiance aux institutions :

1. qui se préoccupent de **l'intérêt général** (santé, gendarmerie, armée, police) ;

2. qui œuvrent pour **la sécurité** (protection physique, santé...) ;
3. qui délivrent un **service concret** : l'hôpital pour soigner, le policier pour sécuriser, etc.

Pour les appliquer au numérique, il faut réinventer la confiance.

5.2 Les innovations technologiques suscitent plus de craintes que d'espoirs

Les facteurs de défiance sont :

1. Les algorithmes

- . 53% des Français considèrent que les algorithmes sont une source d'erreur.
- . 64% qu'ils représentent une menace en raison de l'accumulation de données personnelles.

2. La pluralité des opérateurs

- Exemple : les voitures autonomes. Elles impliquent une multiplicité d'opérateurs pour coordonner les données (téléphone portable, opérateur de téléphonie, la ville, le régulateur, les données collectées par la voiture, voire par la route...). Ce dispersement des données inquiète pour des raisons :

- de sécurité (70%),
- de protection des données personnelles (70%).

3. Tiers de confiance

La blockchain n'est pas la panacée universelle.

- Si le tiers de confiance (de la voiture autonome) est une blockchain, 54% sont inquiets.
- Si le tiers de confiance est un organisme public indépendant, 42% sont inquiets.

5.3 Segmentation de la confiance dans le numérique

1. Numérique administratif (ameli.fr ; impôt.gouv.fr, etc.) : **71%** des Français leur font confiance (en hausse de **+2%** par rapport à 2019). Les gens font confiance à **FranceConnect pour s'identifier**. Si c'est un autre opérateur, la confiance chute.

2. Banques : **61%** font confiance à leur banque pour la confidentialité des données. Les informations financières sont chez ma banque, je suppose qu'elles ne sont pas éparpillées.

3. Commerce en ligne : **58%** des Français leur font confiance. (en hausse de **+7%** ces dix dernières années). L'usage fonctionne, il ne se retourne pas contre nous, et donc cela crée de la confiance. On est prêt à livrer une donnée bancaire, pourquoi pas la reconnaissance faciale pour faciliter un paiement...

4. Problème de confiance sur les messageries instantanées.

5. La confiance s'effondre sur les réseaux sociaux : **26%** (en baisse de **- 9%** par rapport à 2019). Les craintes sont le piratage des

données, l'usage abusif des données personnelles, malfaiteurs ou malveillants.

5.4 Comment restaurer la confiance ?

Il est très difficile de parler de confiance dans le numérique de manière générale.

Pour susciter la confiance, il faut fédérer le plus massivement possible des groupes sociaux de plus en plus disparates et protestataires, à **2 conditions** :

1. Adosser la confiance à des forces de confiance existantes :

On le voit, si la confiance est adossée à une institution publique ou au secret bancaire, cela fonctionne. La puissance publique a une légitimité. Elle est un gage de confiance.

2. L'acceptabilité par les différents publics :

Adosser la confiance aux conceptions des gens suppose un travail d'explications, d'argumentaires. La France a des publics différents, avec des valeurs différentes, qui sont de plus en plus différents entre eux, et se comprennent de moins en moins bien (cf. gilets jaunes).

5.5 Le travail d'acceptabilité sociale

Dans un contexte d'accélération des transformations digitales, ces groupes sociaux marquent leur adhésion ou leur défiance d'une manière de plus en plus radicale, et avec des arguments spécifiques.

- 1^{er} exemple dans la banlieue de Phoenix (Arizona), fin 2017 : Google Car teste ses véhicules autonomes Waymo dans la rue. Des habitants tirent dessus avec des armes à feu. Défiance et rejet physique parce que ce truc qui roule tout seul n'est pas leur mode de vie. Problème d'acceptabilité dans l'imaginaire du cow-boy viril qui aime conduire sa grosse bagnole.¹²

- 2^{ème} exemple : l'avertissement de Yuval Harari à Davos 2020 incarne la défiance extrême. Selon lui, l'accumulation des dispositifs numériques va permettre de pirater de plus en plus la vie des gens, c'est-à-dire orienter leur comportement dans un but malveillant.¹³

- le 3^{ème} exemple, plus personnel, traduit une diffraction des imaginaires par rapport au numérique et aux relations de confiance. C'est un monsieur dans la banlieue parisienne qui m'exprime son ras-le-bol de tous ces gens qui ont des comportements inacceptables : incivilités, irrespect dans le métro et sur la route, la mairie ne vide pas les poubelles, etc. « Personne ne s'occupe de moi » : sentiment d'abandon. Auparavant le schéma était le vote pour une sensibilité politique plus radicale. Mais

¹² Les choses ont évolué un an plus tard. Waymo, filiale d'Alphabet, a lancé en décembre 2018 son service commercial de robot taxi à la demande « Waymo One » dans la région de Phoenix. 100 000 courses comptabilisées à fin 2019 depuis le lancement du programme en 2017.

¹³ « Ce danger peut être énoncé sous la forme d'une simple équation, qui pourrait, je pense, être l'équation déterminante de la vie au 21^{ème} siècle : $B \times C \times D = CPH$! Ce qui signifie : La connaissance Biologique multipliée par la Capacité de calcul multipliée par les Données est égale à la capacité de pirater les humains. » Source: Yuval Harari, Professor, Department of History, Hebrew University of Jerusalem, 24/02/2020. <https://fr.weforum.org/agenda/2020/02/lisez-lavertissement-poignant-de-yuval-harari-a-davos-dans-son-integralite>

pour lui, c'est différent. « C'est formidable les caméras de vidéosurveillance et la reconnaissance faciale partout. Tous ces abrutis vont se calmer. » Le crédit social en Chine est pour lui une bonne chose : « Il n'y a pas d'incivilités en Chine. »

Au nom de sa qualité de vie, de la protection de chacun contre tous ces types qui nous gênent dans la vie quotidienne, il est prêt à accepter en totale confiance un système de crédit social. Pour lui, « c'est une question de justice. Un mauvais comportement doit être identifié et sanctionné. »

Pour susciter de la confiance, il faut être en capacité de répondre à ce type d'arguments. Ce travail en direction des différents publics et groupes sociaux est un chantier majeur pour l'avenir, éminemment politique. Sinon il y a deux alternatives : soit une partie de la population sera mise à l'écart, voire en totale opposition ; soit les gens vont vouloir du crédit social partout.

6. Table ronde 2 – Quelles plateformes numériques pour quels services au public ?

Modération : *Anne-Marie JEAN (CSNP)*

6.1 Les politiques publiques en matière d'inclusion numérique

Christophe GENTER, directeur du département Cohésion Sociale et Territoriale, Groupe Caisse des Dépôts

6.1.1 Les enjeux de l'inclusion numérique

Au travers de la Banque des Territoires, la Caisse des Dépôts accompagne les politiques publiques et en finance une grande partie avec différents modèles – investisseur ou prêt.

Sur les usages et l'inclusion numérique, les Français sont confrontés à plusieurs difficultés :

- dématérialisation croissante des services publics : le taux de confiance de 70% est positif ;
- 13 millions de Français ont des difficultés avec le numérique (20% de la population) ;
- dans les zones rurales, on constate une désertification des services administratifs et les réseaux très haut débit sont en cours de déploiement. Plus de 4 millions de prises déployées en 2019, c'est un record. Ce déploiement va faciliter le déploiement des services et le développement des usages.

6.1.2 Les maisons France Service

À ce jour, on compte 1 400 maisons de services au public (MSAP), dont plus de 500 labellisées « France Services ». Elles vont permettre de mutualiser un certain nombre de services administratifs dans les zones rurales. Deux agents à temps plein y accueillent les citoyens et les accompagnent dans leurs démarches administratives. Pôle emploi, CNAF et CNAM font partie des demandes les plus récurrentes.

La Banque des Territoires finance ce dispositif à hauteur de 30 millions €, dont 17 millions € en collaboration avec La Poste pour le déploiement de 250 nouvelles maisons France Service dans des zones fragiles : Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV), centres-bourgs et l'Outre-mer. Ce chantier est conduit en lien avec l'Agence nationale de la cohésion territoriale (ANCT) et les préfetures.

6.1.3 Pass numérique et hubs numériques territoriaux

11 hubs numériques territoriaux¹⁴, à l'échelle de plusieurs départements, qualifient des organismes de formation, acteurs du numérique inclusifs, pour les aider à améliorer leur offre de formation auprès des citoyens.

Les chèques numériques vont permettre de faire monter en compétences les citoyens dans ces lieux labellisés. D'une valeur unitaire 10 €, ces chèques sont distribués par APTIC, l'opérateur du Pass numérique, carnet de plusieurs chèques. Les collectivités sont incitées à acheter ces chèques et à les distribuer à qui de droit sur leur territoire.

. L'objectif : déployer 1 million de chèques pour former 200 000 personnes au numérique.

. APTIC est une société coopérative d'intérêt collectif qui fait entrer une multitude d'acteurs dans son capital : État, Caisse des Dépôts, la société d'investissement France Active, MAIF, Conseil régional de la Nouvelle-Aquitaine, Département de la Gironde, etc.

_ **Anne-Marie JEAN** : Une enveloppe de 30 millions € pour l'inclusion numérique correspond à moins de 3 € par Français concerné. 200 000 personnes vont bénéficier du pass numérique. Cela semble peu au regard des 13 millions de Français éloignés du numérique.

_ **Christophe GENTER** : En réalité, c'est beaucoup plus. D'un côté, le pass numérique va accompagner 200 000 personnes ; de l'autre, il y a les France Services, qui sont un service gratuit. Il n'y a pas besoin de chèque numérique. 500 France Services ont déjà accompagné 20 000 personnes en 1 mois (janvier 2020) pour accomplir leurs démarches administratives en ligne. La montée en compétences va les rendre autonome à terme.

Nous ciblons 2 000 maisons France Service. Elles seront situées à moins de 15 minutes de chaque citoyen. Dans les communes les moins denses, des bus vont les accompagner.

6.2 Le programme « Inclusion numérique » de la CNAF

Aurélien TRICOT, chef de projet accueil et inclusion numérique, Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF)

La CNAF développe de plus en plus de services en ligne en réponse à la demande de la plupart d'entre nous et au programme de dématérialisation des services publics. Parallèlement, elle veille à garantir l'accès aux services des publics éloignés du numérique. Pour les accompagner, la

CNAF a développé depuis 2014 des initiatives nationales et locales, en partenariat avec les territoires et les acteurs locaux.

6.2.1 Des relais de proximité

Dès 2014, nous avons installé dans nos points d'accueil des espaces numériques pour faire des démarches en ligne et créé un métier dédié à l'accompagnement.

Les agents d'accueil ont reçu une formation à l'accompagnement numérique pour adapter leur posture aux besoins de la personne.

Des partenariats ont été noués avec des acteurs de proximité, associations et structures de proximité, les maisons de services au public (MSAP) qui vont devenir France Services.

La branche Famille a également engagé un travail de simplification des services en ligne, en associant de plus en plus les usagers, et en testant les services en amont avec eux.

6.2.2 Les 4 axes du programme « Inclusion numérique »

Dans le cadre de la stratégie nationale pour le numérique inclusif, la CNAF a décidé de structurer un peu plus ses actions à travers la mise en œuvre d'un programme Inclusion numérique au sein de la branche Famille. Il se décline autour de 4 axes :

1. Détecter les publics éloignés du numérique : dans nos points d'accueil, nous avons développé des diagnostics d'autonomie numérique et des démarches proactives pour aller à la rencontre des publics qui ne viennent pas dans nos accueils en première intention. Nous nous appuyons également sur des partenaires qui rencontrent ces publics.

2. Accompagner l'utilisation de nos services en ligne, à travers une démarche d'accompagnement dans nos points d'accueil (accompagnement individuel et ateliers numériques) et chez nos partenaires d'accueils.

3. Orienter les personnes qui le souhaitent vers des structures qui permettent de se former aux compétences numériques de base. C'est le partenariat avec les acteurs de la MedNum, notamment les expérimentations de Pass numérique.

4. Agir ensemble : l'inclusion est un sujet transverse, qui associe tous les acteurs, à la fois en interne dans nos propres institutions, et en externe pour mutualiser les actions et les moyens.

6.2.3 #COPIN : Club des opérateurs pour l'inclusion numérique

Nous avons créé ce Club qui associe Pôle Emploi et les caisses de Sécurité sociale. Il permet d'appuyer des initiatives locales ou d'en repérer d'autres, de mutualiser des outils et moyens pour fédérer dans les territoires.

6.3 Pôle emploi s'engage dans la transformation numérique

Nicolas GARNIER, directeur territorial de Paris, Pôle emploi

6.3.1 Notre délai de réponse téléphonique : 5 minutes en moyenne

Malgré le développement des plateformes à Pôle emploi, le temps de réponse téléphonique moyen est de 5 minutes à Paris. Les services publics répondent au téléphone, même en développant les services numériques.

6.3.2 Le projet stratégique de Pôle emploi

Le contexte de la transformation de la société est triple : transformation numérique, transformation démocratique et réchauffement climatique. Pôle emploi est au cœur de ces préoccupations, au sein de la cité et dans les territoires.

Le projet stratégique de Pôle emploi est structuré autour :

- d'une ambition : contribuer au développement économique des territoires en facilitant les recrutements des entreprises, et donc en accompagnant les personnes en recherche d'emploi ;

- d'une condition de réussite qui fait écho à la norme ISO 26000 de la RSE sur les volets Environnement, Relation aux usagers, mais aussi Conditions de travail et Qualité de vie au travail. Le management et le développement des compétences au sein de Pôle emploi sont un axe fondateur que nous avons intitulé « La performance par la confiance ».

Pôle emploi entend utiliser les apports et bienfaits du numérique sur deux grands axes : la conduite de nos missions et la délivrance de nos services.

6.3.3 Le numérique pour mener à bien nos missions

. « Intelligence Emploi »

Dans le domaine de l'intelligence artificielle, Pôle emploi est lauréat d'une dotation du Fond de transformation de l'action publique pour monter un programme « Intelligence Emploi ».

Ce recrutement prédictif se traduit concrètement de la manière suivante : une entreprise souhaite recruter un profil de poste, l'intelligence artificielle évalue que nous trouverons un candidat en 2 mois d'après les caractéristiques de l'offre d'emploi initialement proposée ; 1 mois et demi si vous acceptez de faire un effort sur le salaire ; 1 mois si vous parlez plus de compétences et moins de diplômes (la tendance lourde du moment).

Dans ce cadre, nous avons beaucoup travaillé sur l'éthique et les biais algorithmiques.

. emploi-store.fr

Nous avons également mis en place un dispositif d'innovation et d'incubation. Le service emploi-store.fr met à disposition des sites et applications dédiés à l'emploi.

Nous accompagnons tous ceux qui sont autonomes avec le numérique et qui sont aussi autonomes dans leur recherche d'emploi. Pour un jeune en recherche d'un emploi, le smartphone est un terminal Facebook, mais pas un outil de recherche d'emploi.

Notre objectif est de dégager le plus de temps possible à nos conseillers emploi pour qu'ils puissent développer la relation humaine là où elle est

nécessaire, avec l'entreprise, ou avec les demandeurs d'emploi que nous accompagnons.

6.3.4 Le numérique pour améliorer la délivrance de nos services

Pôle emploi a développé les ordinateurs en libre service dans les accueils. Nous nous appuyons beaucoup sur les services civiques (plus de 3 000 dans les agences en France) et les maisons France Service.

. **Le PIX** est un service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques. Cet outil d'auto-évaluation de l'autonomie numérique est assez copieux. Pôle emploi a travaillé sur une dérivation du PIX afin de l'adapter à nos publics et de l'intégrer dès l'inscription à Pôle Emploi. La procédure va changer pour toutes les inscriptions, en passant d'un entretien de $\frac{3}{4}$ heure à 2 demi-journées. Elle intégrera de nombreux accès aux services, dont ce test PIX.

D'autre part, nous travaillons sur le développement des compétences à travers la formation, en lien avec le Conseil régional, premier financeur de formation sur les territoires.

En matière de détection, Pôle emploi a encore des progrès à accomplir. Ce travail ne peut se faire que sur les territoires, en fédérant nos partenaires et tous les acteurs concernés.

6.4 Le dispositif « Aidants Connect »

_ **Aurélié TRICOT (CNAF)** : Le dispositif « Aidants Connect » est en test actuellement dans 10 structures. Développé par la Direction interministérielle du numérique (DINUM) et le programme Société numérique, il doit permettre à un aidant professionnel habilité préalablement de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule. L'enjeu est d'empêcher par un tiers l'utilisation de l'identité numérique d'une personne en difficulté avec les outils numériques.

Ce dispositif sert à la fois l'utilisateur et l'aidant puisqu'il offre des garanties en termes de sécurité mais aussi de traçabilité : suivi des actions réalisées sur le compte de la personne, à destination des usagers et des autorités administratives compétentes, et protection du professionnel déclarant comme de la personne accompagnée en cas d'erreur.

6.5 Assurance retraite : l'inclusion numérique pour lutter contre l'isolement social

_ **Magalie RAIMBAULT (Direction nationale de l'Action sociale de l'Assurance Retraite)** : La stratégie d'inclusion numérique des retraités est portée par la Direction nationale de l'Action sociale de l'Assurance Retraite. Avec le réseau des caisses régionales CARSAT, nous développons une politique de prévention qui vise à accompagner les retraités pour qu'ils puissent rester chez eux en bonne santé le plus longtemps possible. À ce titre, nous soutenons le développement de la silver économie, et particulièrement, nous nous appuyons sur l'inclusion numérique comme vecteur de lien social et d'ouverture sur le monde.

L'isolement social est le premier facteur de la perte d'autonomie chez les personnes âgées. Nous souhaitons construire des parcours avec nos partenaires pour sensibiliser, détecter les besoins et accompagner les retraités afin de les rendre autonomes numériquement, d'abord pour le lien social.

. Construire des parcours avec nos partenaires

À la fin 2019, nous avons lancé un appel à projets national à hauteur de 2 millions €. C'est le premier dispositif de ce type coordonné par l'Assurance Retraite au niveau national.

- 171 projets ont été retenus, pour un montant total de 2 millions €.

- 2 113 ateliers collectifs sont prévus la première année. Ce sont des parcours sous forme de séances collectives sur un ou deux mois. Concrètement, le retraité qui le souhaite peut participer à une séance hebdomadaire d'initiation au numérique dans son quartier.

Pour détecter les retraités en difficulté avec le numérique, nous nous appuyons sur notre réseau de partenaires locaux et institutionnels : centres sociaux, associations, CCAS, nos agences retraites, et bien sûr les hubs numériques territoriaux et les France Services avec lesquels nous souhaitons un partenariat plus resserré et mieux coordonné.

Une réflexion est en cours pour diversifier notre offre, pourquoi pas en aide individuelle par exemple pour certains profils. Un groupe de travail construit actuellement un référentiel d'actions qui recentrera toutes les recommandations : pédagogiques, logistiques, communicationnelles, RH, évaluation, articulation avec les relais de proximité.

6.6 Une plateforme omnicanal de services aux publics

Fabien FERRAZZA, directeur solutions secteur public Docapost, Groupe La Poste

Docapost est un opérateur privé qui délivre des prestations de services dites de confiance, à différents opérateurs, Pôle Emploi ou les CAF par exemple. Nous accompagnons la transformation de ces organisations pour intégrer le digital dans la proposition de services qu'ils font à leurs clients ou aux usagers, citoyens entreprises ou associations.

6.6.1 Simplifier l'accès et l'utilisation des services

Le numérique et les solutions full digital ne sont pas une fin en soi. Pour construire une plateforme, nous devons prendre en compte :

- Les besoins de l'utilisateur dans l'usage qu'il fait de l'immédiateté,
- Les conditions de développement de la plateforme pour permettre aux utilisateurs de l'utiliser.

Ces services sont hybrides : je peux commencer par un service numérique et le terminer dans un point de contact physique. Exemple la médiathèque : inscription et réservation en ligne / retrait des livres sur place.

L'enjeu du secteur public est de construire de manière hybride des services qui correspondent aux besoins des différentes catégories de population.

6.6.2 Faire converger les bouquets de services aux publics

Le numérique est partout, et il est approché au travers de différents bouquets de services :

- Démarches en ligne : prise de rendez-vous, État-civil, signalements, etc.
- Services de proximité : Enfance/Famille, commerce local, mobilité, etc.
- Accès aux équipements : centres nautiques, déchetteries, salles de spectacles, etc.
- Gestion déléguée de services pour le compte d'une collectivité (DSP) : Aides & Subventions, Smart City (eau, assainissement, déchets, voirie...), épreuves théoriques du Code de la Route, etc.

Le besoin tel qu'il est formulé aujourd'hui par les collectivités territoriales et les opérateurs publics est de faire converger cette action dans des plateformes multicanal de services, numériques ou physiques ; ce qui renvoie aussi à la problématique du bouquet France Service.

6.6.3 La coordination des acteurs

Pour recomposer ces différentes sphères d'activités, l'utilisateur doit disposer de trois éléments :

- **Une identité numérique**, pour sécuriser l'accès à ces services. Exemple : pour la smart city d'Angers, nous expliquons les conditions d'hébergement et de sécurité des données : consentement de l'utilisateur, conditions d'exploitation, finalité de l'authentification France Connect et des différentes identités numériques qui vont émerger, comme celle de La Poste par exemple.

- **Un compte citoyen sécurisé**, qui va rendre l'état d'avancement des démarches ou services à travers la production de documents papiers (envoyés par courrier) ou de documents dématérialisés.

- **Un coffre-fort électronique** pour consulter ces documents dématérialisés.

Que ces services soient numériques ou physiques, il s'agit d'en faciliter l'accès pour le citoyen, ainsi que le suivi de l'état d'avancement : une seule identité numérique pour tous les services.

Ces plateformes vont permettre de fédérer des écosystèmes. Jusqu'à présent, tous ces services se sont développés en silos. Pour orchestrer tous ces services, la mise en place d'une infrastructure est nécessaire. Laissons au citoyen le choix du canal de distribution qu'il souhaite, numérique ou physique, ou les deux.

6.6.4 Quel modèle économique ?

Des modèles économiques publics-privés sont en réflexion pour faire converger cette action dans des plateformes multicanal.

. Dans le cas du service d'une médiathèque, une personne en situation de handicap ou dans l'impossibilité de se déplacer aura besoin d'être livrée à domicile. L'action publique a le devoir de servir les plus défavorisés. Par contre, un CSP+ pourrait, pour des raisons de confort, rémunérer ce type de service.

Les défis sont devant nous pour que demeure à la fois cette confiance dans les opérateurs publics et la co-existence de services physiques ou numériques.

6.7 Les cybervoisins

Atanase PÉRIFAN, président, Fédération Européenne des Solidarités de Proximité

6.7.1 Réhumaniser la société

Aujourd'hui on peut tout faire avec le numérique depuis chez soi : acheter, travailler, communiquer... On peut même imaginer ne plus sortir de chez soi. Ces plateformes et outils numériques sont formidables, mais parfois assez inhumains. Nous sommes tous hyper connectés, un téléphone dans une poche, assis devant sa tablette, un ordinateur greffé dans le cerveau. On communique à l'autre bout du monde avec des gens que l'on ne connaît pas. Les relations sont lointaines, déshumanisées, addictives. Comment utiliser ces beaux outils pour recréer du lien, redonner envie aux gens de se rencontrer, se voir, se toucher et pouvoir dire : « Christophe, je t'apprécie, tu m'es un être cher, tu me manques... » ?

Les êtres humains entre eux ne se font pas confiance ; et lorsque s'ajoute la défiance envers le numérique, alors il faut réfléchir à une manière de tirer profit de cette société qui se numérise de plus en plus.

6.7.2 Stimuler la générosité interpersonnelle

Je suis fondateur de la « Fête des voisins » et de « Voisins solidaires », une association dont le but est de stimuler, pendant toute l'année, la solidarité de proximité en complément des solidarités familiales et institutionnelles.

Ma voisine qui ne comprend rien à l'informatique, peut-être que je vais pouvoir l'aider. Aujourd'hui, quand vous appelez au téléphone un service, public ou autre, il faut parfois être très patient, surtout quand on vous dit à la fin que ce n'est pas le bon numéro... Aller sur le numérique, c'est beaucoup plus pratique, mais comment fait-on quand on n'y arrive pas ?

Il suffit que 10 millions de Français acceptent de donner 1h00 par mois de leur temps pour aider une personne sur leur lieu d'habitation à résoudre ses problèmes numériques.

C'est ce que nous proposons avec les « cybervoisins ». Ils n'ont pas le temps d'aller dans une association, mais ils sont prêts à donner 1h00 de leur temps pour accompagner et former un voisin au numérique.

C'est un bel enjeu, qui peut créer de la générosité et résoudre la fracture numérique.

6.7.3 La complémentarité entre l'action institutionnelle et l'action des citoyens

On ne va pas mettre un travailleur social derrière chaque personne âgée, l'été pour la faire boire quand il fait chaud. C'est pareil pour le numérique. Si je ne sais pas me connecter sur mon compte Ameli.fr, je vais frapper à la porte de mon « Voisin solidaire », c'est plus simple.

Il y a déjà 1 400 Maison France Services. La puissance publique peut aussi s'appuyer sur la générosité interpersonnelle. Le rôle de la puissance publique est de la stimuler, pour faire en sorte que les 65 millions de Français aident ces 13 millions de Français en situation d'illectronisme.

Cette solidarité citoyenne redonnera du sens aux politiques publiques.

Nous avons fait un sondage auprès des jeunes pour aider une personne âgée dans son lotissement ou voisinage. L'enthousiasme n'est pas grand. Mais si on dit au jeune : « il y a une petite grand-mère au-dessus de chez toi, sa petite nièce est en stage à l'autre bout du monde. Est-ce que tu peux créer une adresse mail gratuite sur ton ordi ? Quand elle reçoit un courrier de sa petite nièce, tu l'imprimes et tu lui donnes. » 93% des jeunes acceptent de rentrer dans ce dispositif. Dans la pratique, on discute avec la petite dame âgée, elle vous prépare les bonnes crêpes à la Chandeleur, et on recrée du lien.

L'État a tout intérêt à marier l'énergie positive, l'agilité de la société civile et la solidité, la caution des institutions.

6.8 Comment démultiplier les démarches d'inclusion numérique ?

6.8.1 S'appuyer sur le monde associatif

_ **Nicolas GARNIER** : Oui à la solidarité. Le monde associatif a un rôle fondamental. À Paris, Pôle emploi subventionne un certain nombre d'associations au titre du travail d'inclusion numérique et d'accueil.

_ **Christophe GENTER** : Dans les territoires, le tissu associatif est très important dans le domaine de l'inclusion numérique. Ces associations dispensent des formations aux citoyens de façon bénévole. Ces associations sont qualifiées pour recevoir les chèques du pass numérique. Il faut inciter les gens à les rejoindre.

6.8.2 L'aide au matériel et au forfait

_ **Un intervenant associatif dans la salle** : Dans le Perche (61), j'ai l'exemple d'élèves d'un lycée qui se sont associés à un superbe dispositif d'aide aux seniors.

Dans le cadre de notre association pour l'égalité numérique haut débit, nous constatons que les populations les plus pauvres ont besoin de matériel et de forfait pas cher pour la formation. J'ai beaucoup de mal à trouver de l'aide à mon petit niveau d'association.

_ **Nicolas GARNIER** : Certains grands organismes publics ou privés s'engagent dans le recyclage de leur matériel. Le programme « Reebot » de Pôle emploi, au travers d'appels à projets, permet à des associations de se positionner et de bénéficier modestement d'une dotation de matériel.

_ **Atanase PÉRIFAN** : On peut toujours partager son Wifi avec les voisins de l'immeuble, ce qui permet aussi de diminuer les coûts.

6.8.3 Optimiser les dispositifs de formation institutionnels

_ **Atanase PÉRIFAN** : Je crois à l'interconnexion, à la complémentarité entre les services institutionnels et la solidarité interpersonnelle des

citoyens. Si vous formez 200 000 personnes avec le pass numérique, pourquoi ne pas former des gens qui vont eux-mêmes relayer ensuite leurs compétences, que ce soit un retraité ou un citoyen qui a un peu de temps à donner. L'État me stimule, me valorise et m'envoie dans mon entourage, ou sur mon lieu d'habitation, pour démultiplier la démarche d'inclusion numérique.

6.8.4 Apprentissage : le premier niveau de compétence numérique

_ **Nicolas GARNIER** : Au-delà des publics éloignés du numérique, c'est l'usage du numérique qui prévaut. Je suis convaincu du bien-fondé du développement des compétences numériques en situation, tel qu'on le pratique à Pôle emploi ou dans les CAF par exemple, parce que l'utilisateur en éprouve le besoin et y voit un intérêt.

Cette dimension concrète se retrouve dans les formations aux services de type BTP, hôtellerie, etc.

. **Le Plan d'investissement dans les compétences** (pilote par le ministère du Travail) vise à former 2 millions de personnes en France. Ce premier niveau de compétence numérique est un préalable à tout recrutement.

6.8.5 La CDC entre au capital de Simplon pour les jeunes et les chômeurs

_ **Christophe GENTER** : La Caisse des Dépôts est entrée au capital de Simplon.co. Ce réseau de Fabriques solidaires et inclusives propose des formations gratuites aux métiers techniques du numérique en France et à l'étranger. À travers des cursus de plusieurs semaines, des milliers de jeunes et de chômeurs sont formés aux métiers du numérique.

6.9 Faut-il craindre ces dispositifs ?

6.9.1 Le principe de précaution

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Le dispositif des cybervoisins n'est-il pas trop intrusif ? Cela ne risque-t-il pas de créer une nouvelle dépendance aux voisins ? Est-ce compatible avec l'autonomisation qui est recherchée ? Quelles sont les garanties en termes de sécurité ? Certaines solutions sont peut-être plus compliquées à mettre en place mais plus sûres.

_ **Atanase PÉRIFAN** : Heureusement que nous sommes tous dépendants les uns les autres. Si je propose à la dame âgée de faire un virement bancaire ou de vider sa cave, elle prend un risque. Toute relation présente des risques. Le principe de précaution va finir par tuer la relation. Aimer l'autre, c'est prendre un risque. Ce n'est pas la solution facile, mais c'est la solution d'avenir, parce que je n'en vois pas d'autre.

6.9.2 Identité numérique : niveau faible ou sécurisé ?

_ **Amal EL FALLAH SEGHROUCHNI** : Quels sont les garde-fous de l'identité numérique ?

_ **Fabien FERRAZZA** : L'identité numérique soulève de nombreuses problématiques. Il appartient à l'État de définir la doctrine de son identité numérique. En tant qu'opérateur de services et membre de la Fédération

des identités, je peux vous affirmer que l'identité numérique telle qu'elle est aujourd'hui construite permet de s'authentifier sur tout service public sans recréer à chaque fois un compte ; elle ne génère pas de la gestion de données.

En revanche, dans la délivrance même de l'identité numérique, certains mots font peur. On distingue deux types d'identité : identité faible / identité sécurisée.

Au niveau de La Poste, l'identité est sécurisée. Toute demande d'identité numérique déclenche la visite d'un facteur qui vient vérifier l'identité du demandeur.

6.9.3 Dossier numérique citoyen : le consentement

L'authentification à un site ou une plateforme qui va appeler le « dossier numérique citoyen », cela va générer de la gestion de données. Dans ce cas, la vision à 360° devient possible. Se pose alors la question quasi scientifique du consentement. Dès lors que l'explication est bien faite, l'utilisateur a le libre-choix de confier ses données, ou de les voir présentes, dans un « dossier numérique citoyen ». Aujourd'hui, toutes ces questions relatives à la gestion des données que je confie à l'administration sont à l'étude.

6.9.4 Reconnaissance faciale : en test

L'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et le ministère de l'intérieur testent actuellement la reconnaissance faciale pour l'authentification en ligne sur mobile.

7. Table ronde 3 – Le numérique au service de la cohésion nationale et européenne ?

7.1 Introduction et modération

Lydie RECORBET, chargée de mission RH & RSE, Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE)

7.1.1 Civic Tech, Pol Tech, Gov Tech et réseaux sociaux

Nous allons nous interroger sur les Civic Tech, nouveaux acteurs du numérique qui utilisent les possibilités technologiques dans le domaine de la consultation citoyenne.

Quels enjeux ? Quels outils ? Quelles technologies ? Avec quelle gouvernance ? Comment viennent-elles réinterroger nos démocraties ?

Pour la Cnil, « Civic Tech » est un terme qui désigne à la fois les pétitions en ligne, les plateformes de mobilisation citoyenne autour de projets et les plateformes d'appels de fonds. Elles sont à l'initiative d'institutions, ou co-portées par des institutions, ou totalement indépendantes des pouvoirs publics.

S'y ajoutent :

- Les Pol Tech, technologies utilisées à des fins électorales, notamment pour personnaliser par exemple des messages adressés par les partis aux électeurs.

- Les Gov Tech, technologies open data déployées par les gouvernements pour améliorer leur fonctionnement et leur transparence.
- Les réseaux sociaux, de Facebook à YouTube, afin de toucher un public plus jeune, de faire des retransmissions en live d'allocutions, de visites ministérielles et autres, sans oublier Twitter qui permet à de grands dirigeants de gouverner en 280 caractères.

7.1.2 Fantasma ou disruption de la démocratie ?

Qui sont ces nouveaux acteurs du numérique et de la démocratie ? Nous allons essayer de dépasser les discours ambiants autour des Civic Tech et de les démystifier.

Elles sont en totale disruption avec nos modes de participation démocratique, parce qu'elles sont en capacité de faire la révolution.

Paradoxalement, ces technologies sont perçues comme complexes, nébuleuses, obscures. En cela, elles peuvent générer des peurs de par leur pouvoir potentiel de révolution mais aussi de manipulation, la manipulation dont elles peuvent faire l'objet, et donc de la manipulation des citoyens eux-mêmes.

La défiance vis-à-vis de la société numérique n'a jamais été aussi importante. Tous les acteurs sont concernés : experts, institutions, pouvoirs publics, écoles, entreprises.

7.1.3 Jusqu'où ira le besoin de transparence et de traçabilité ?

L'ORSE est un observatoire de la RSE, c'est-à-dire d'un réseau d'entreprises et d'organisations engagées dans des politiques socialement responsables. À ce titre, je peux témoigner du sentiment fort de défiance que les organisations membres de ce réseau perçoivent actuellement chez leurs clients, consommateurs et citoyens, ainsi que chez leurs salariés.

Jamais on n'a demandé aux acteurs publics et économiques de faire preuve d'autant de transparence.

C'est ce qui explique l'attrait pour les Civic Tech. Comme l'analyse assez justement la FING/IDDRI¹⁵, les institutions publiques en sont les premières clientes, parce qu'elles répondent à un besoin de transparence et de mobilisation de leurs administrés.

Pourtant, notre société numérique de l'hyper communication et de l'hyper connexion n'a jamais semblé autant divisée, fracturée et polarisée.

Répondre à ce besoin de transparence en donnant de l'information est légitime. Mais une question se pose : l'information ne tue-t-elle pas l'information ?

Pour répondre aux questions de transparence et de traçabilité, les entreprises imaginent des solutions mais elles sont loin d'être simples à l'instar des flashcodes. Le client final télécharger une application sur son smartphone, identifier le flashcode, et pour chaque produit, lire les

¹⁵ Projet Audacities, 2018. <https://www.iddri.org/sites/default/files/PDF/Publications/Hors%20catalogue%20Iddri/201804-audacities-rapport.pdf>

renseignements – ce qui ne garantit pas qu'il les comprenne - sur le site internet de l'entreprise ?

L'enjeu est complexe. Pour sortir du lot face à ce flot d'informations, la recherche permanente du buzz, de la punchline, du spectaculaire... ne conduit-elle pas à d'inévitables raccourcis, qui favorisent d'autant plus les divergences d'opinions plutôt que le consensus ?

De fait, entre le refus de rechercher le plus petit dénominateur commun et donner à voir les points de vue les plus extrêmes, l'expression des populismes, amplifiée par la société du spectacle et de l'entertainment, ne s'en trouve-t-elle pas favorisée ?

Deux issues sont possibles : soit cet environnement favorise les échanges, l'émergence de solutions gagnantes, parce que l'on discute ; soit on va au clash, sous forme de violences verbales, voire plus, comme nous l'on rappeler les derniers mouvements sociaux.

Axel Dauchez, comment définissez-vous les Civic Tech et quelles sont leurs prérogatives ?

7.2 La plateforme citoyenne Make.org

Axel DAUCHEZ, président de Make.org

7.2.1 La gouvernance démocratique de plus en plus impuissante

Si l'on débat aujourd'hui du lien entre digital et cohésion nationale, c'est que notre gouvernance démocratique ne fonctionne plus comme avant. D'une part, elle a de plus en plus de difficultés à agir sur le réel des gens, le processus démocratique produisant une action publique de plus en plus diluée ; d'autre part, elle a de plus en plus de mal à réconcilier les populations.

Nous ressortons des phases électorales avec des territoires divisés, clivés. Aux États-Unis, cas extrême, le président élu gouverne pour les 50% seulement de ceux qui l'ont élu.

Ce déficit d'efficacité de la gouvernance démocratique tombe au plus mauvais moment : les enjeux n'ont jamais été aussi difficiles. Il y a un an, les gilets jaunes nous ont rappelé à quel point ce sujet touchait tout le monde.

7.2.2 Les réseaux sociaux, ancêtres destructeurs de démocratie représentative

Les réseaux sociaux et le digital sauvage ont été destructeurs de démocratie représentative. En créant des lignes directes, hautement manipulables et hautement manipulées, ils ont désintermédié la relation entre les institutions et les citoyens. Avec leurs bulles d'opinion, ils ont été un facteur extrêmement fort de l'hyper fragmentation de la société, sur laquelle nos démocraties à base majoritaire ont du mal à ancrer leur rôle, et surtout leur pouvoir dans la durée.

7.2.3 Les trois stades de la désintermédiation

De mon point de vue, nous sommes arrivés au stade de la désintermédiation sur trois niveaux :

- **Désintermédiation verticale** : disparition des corps intermédiaires, frontalité violente qui se transforme généralement entre la rue et les institutions, voire le président directement confronté à la rue.
- **Désintermédiation temporelle** : il ne suffit plus d'être élu pour gouverner. Passée la période de grâce (entre 2 et 6 mois), on ne peut plus gouverner.
- **Fracture territoriale** : cela a entraîné tous les mécanismes de péréquation qui garantissaient que des territoires spécifiques puissent vivre ensemble sous une même ombrelle.

Dans ce contexte extrêmement grave, les Civic Tech ont un rôle à jouer.

7.2.4 Civic Tech : un rôle de réintermédiation

Aujourd'hui les Civic Tech font plein de choses : des budgets participatifs, des consultations, des concertations. Mais en réalité, la plupart du temps, elles touchent 0,1% de la population.

Le hiatus est énorme entre l'enjeu et la réalité de ce que représentent ces nouveaux axes de réintermédiation. Les Civic Tech apparaissent un peu gadgets aujourd'hui. Souvent elles ne sont pas à la hauteur de l'enjeu.

On doit réinventer les Civic Tech et mettre en place des solutions de réintermédiation en agissant sur trois axes prioritaires :

- **La réintermédiation entre le citoyen et l'intérêt général.** Il faut redonner le sentiment de démocratie permanente, c'est-à-dire la faculté pour chacun d'agir sur son environnement. Les outils digitaux permettent de créer des actions collaboratives massives qui n'existaient pas auparavant.

- **Les élections.** Aujourd'hui, il y a un problème de participation et d'agenda. Les débats politiques et médiatiques, pour des raisons d'efficacité, se concentrent sur les clivages. Les Civic Tech peuvent renforcer le taux de participation, renforcer le débat sur les parts communes des populations, permettre qu'un débat électoral soit facteur de capacité d'agir et non plus facteur d'incapacité d'agir.

- **Le pilotage des politiques publiques.** Il ne suffit plus d'inscrire une politique publique dans le programme électoral initial pour la mettre en œuvre. Il faut qu'elle soit co-construite, co-mise en œuvre et co-évaluée, avec les citoyens, un minimum de 10 à 20% de citoyens.

_ **Lydie RECORBET** : Le numérique s'allie à du présentiel sur un territoire.

_ **Axel DAUCHEZ** : Oui, les Civic Tech ne sont pas que numériques. Pour répondre à l'enjeu de reconnexion, les Civic Tech utilisent le numérique comme un canal.

7.2.5 Les grandes causes de Make.org

La plateforme citoyenne Make.org monte des grandes causes sur l'environnement, la violence faite aux enfants ou aux femmes. On réunit 500 000 citoyens, avec 50 associations spécialisées, et l'on collabore

ensemble pendant trois ans pour avoir des impacts nationaux, systémiques, par la société civile.

Voici trois exemples de réintermédiation.

7.2.5.1 Réintermédiation entre le citoyen et l'intérêt général : #StopVFF ¹⁶

Dans le cadre de la mise en oeuvre de son plan d'actions de la société civile "Stop aux Violences Faites aux Femmes" (StopVFF), Make.org a convaincu les hôteliers de mettre à disposition des femmes victimes de violence les chambres d'hôtels invendues au dernier moment. Ce projet « Abri d'urgence » a multiplié par 3 l'hébergement d'urgence pour les femmes victimes de violence.

7.2.5.2 Élections : #WeEuropeans Les 10 visages de l'Europe¹⁷

Make.org a conduit l'opération « We Europeans » juste avant les élections européennes en posant 1 question à 38 millions d'Européens dans les 24 langues représentatives de la population européenne : « Comment réinventer l'Europe concrètement ? »

En 6 semaines, on a sorti les 10 consensus sur lesquels tous les Européens sont d'accord. Nous avons fait venir les 10 citoyens auteurs de ces 10 consensus à la tribune du Parlement. Ils ont interféré avec l'ensemble des groupes parlementaires. En avril 2019, nous avons convaincu 200 partis politiques dans tous les pays européens à se prononcer de façon claire sur ces consensus. En mai 2019, nous avons fait campagne auprès de 200 millions d'Européens pour les engager à aller voter en se déterminant par rapport à la position des partis sur la part commune des Européens, et non pas sur les clivages.

7.2.5.3 Pilotage participatif des politiques publiques : La parole aux Bretons

Make.org, avec la Région Bretagne et la Banque des Territoires, lance actuellement une gigantesque consultation sur la Bretagne : *La parole aux Bretons : 4 questions pour vous exprimer*¹⁸.

Près d'un tiers des Bretons ont été interrogés sur 4 grands thèmes : qualité de vie, développement économique, inclusion et environnement.

D'ici quelques mois, nous allons sortir les 10 consensus bretons sur chacun de ces thèmes. La Région Bretagne et la Banque des Territoires vont synchroniser tous les acteurs du développement régional autour de ces consensus citoyens.

7.2.5.4 Conférence sur l'avenir de l'Europe : co-construire avec 50 millions de citoyens

La conférence sur l'avenir de l'Europe sera lancée le 9 mai 2020 à Bruxelles entre le Parlement, la commission européenne et le Conseil européen. Nous sommes actuellement en discussion pour proposer un dispositif similaire à « We Europeans ». Le but est de réintégrer les citoyens à travers un processus de co-construction avec 50 millions de

¹⁶ <https://about.make.org/about-vff>

¹⁷ <https://about.make.org/post/we-europeans-les-10-visages-de-leurope>

¹⁸ <https://about.make.org/la-parole-aux-bretons-pourquoi-cette-consultation>

citoyens, et non plus quelques milliers de citoyens comme cela se faisait jusqu'à présent. C'est le seul moyen de changer la donne en Europe.

7.3 Capacités et limites des Civic Tech au niveau européen

Baudouin BAUDRU, chef de la représentation en France, Commission Européenne

7.3.1 Un nouveau dialogue avec les citoyens

Le nouvel élan pour la démocratie européenne est l'une des priorités de Ursula von der Leyen, présidente de la Commission européenne. La participation des citoyens aux élections européennes de mai 2019 nous a surpris : en hausse de +8 points pour la France par rapport aux précédentes élections. C'est un appel des citoyens à participer aux affaires européennes et au processus décisionnel.

Des signaux très forts se sont exprimés dans les urnes et dans la rue, notamment par tous ces jeunes qui ont séché les cours, semaine après semaine. On ne peut pas l'ignorer, d'autant que ces sujets sont transnationaux et globaux.

Pour retrouver cette légitimité politique, le soutien populaire à la stratégie et aux priorités politiques, il faut se reconnecter avec le citoyen. À l'échelle européenne, c'est une gageure.

7.3.2 La conférence sur l'avenir de l'Europe

La conférence sur l'avenir de l'Europe du 9 mai 2020 est actuellement à l'étude. Quelles thématiques ? Quelle gouvernance ? Comment représenter les institutions dans les différents organes ? Pour l'heure, les trois institutions ne sont pas d'accord.

Et surtout, quelle suite sera donnée aux conclusions qui sortiront de ces débats nationaux ? La garantie du suivi et de la transparence est le seul moyen de mobiliser les citoyens.

Nous considérons qu'un exercice d'une telle amplitude doit recourir aux plateformes électroniques, en particulier aux Civic Tech. Les garanties qu'elles apportent compensent la défiance des citoyens envers le numérique (fake news, désinformation, etc.).

Les Civic Tech apportent de la transparence dans le processus :

- Elles informent sur les moments de débats ;
- Délivrent une information de fond sur les sujets pour qu'ils puissent participer en connaissance de cause ;
- Permettent de connaître l'avis des autres au travers des contributions à distance ;
- Offrent une visualisation des données qui donne du crédit et une dimension citoyenne au processus.

7.3.3 Les limites des plateformes Civic Tech

Ne perdons pas de vue que ces plateformes numériques sont des outils au service d'un objectif. Elles doivent rester sous le contrôle des auteurs de la consultation publique.

La fracture numérique reste une réalité aujourd'hui. Un mapping des territoires est nécessaire pour identifier les zones blanches et faire en sorte que tout le monde puisse participer de manière équitable.

Elles posent un problème de représentativité. La convention citoyenne pour le climat en France a sélectionné des citoyens et citoyennes représentatifs de la société à tous les niveaux. La participation à une consultation en ligne ne garantit pas cette représentativité.

Enfin, il y a le risque de la « démocratie du clic » : répondre de manière intuitive et artificielle à une question sans préparation, sans vraiment connaître les enjeux.

La plupart des expériences connues en Europe aujourd'hui mixent des débats présentiels et des plateformes numériques. En Ecosse, il n'y a eu que du présentiel.

L'organisation de débats présentiels nous paraît essentielle pour assurer la qualité et la représentativité.

_ Lydie RECORBET : Les Civic Tech oscillent entre la capacité à proposer une démocratie 2.0 et la menace de souveraineté et d'ingérence. Quel est le point de vue du secteur du numérique ?

7.4 Retrouver le sens du bien public

Xavier VIGNON, vice-président, InfraNum ; président directeur général de Sogetrel

7.4.1 Redevabilité des acteurs du numérique autour du bien commun

Je vois le numérique par en-dessous. Nous construisons les prises qui relient les gens paraît-il. Mais tant que les fils ne sont pas posés, la communication n'existe pas.

Les gens ont peur du cloud parce qu'ils ne comprennent pas ce qui se passe. Il ne se passe rien dans le ciel. Tout est sous vos pieds. On a tous construit un réseau télécom dans notre enfance, avec une ficelle et deux pots de yaourt. Il faut rester simple, pragmatique et se demander à quoi cela sert.

On parle souvent du bien personnel, rarement du bien collectif.

Make.org a une vue, une pensée, une conscience.

Il faut toujours ramener les gens à une réalité dans les décisions. Elles sont écrites depuis longtemps.

Aristote (3^e s. av. J-C.) distinguait l'équité horizontale de l'équité verticale.

Rabelais (1532) n'a-t-il pas dit : « Science sans conscience n'est que ruine de l'âme. »

Le pouvoir politique n'a pas eu le courage de rappeler les fondamentaux sur le bien public.

Quel profit allons-nous tirer du numérique ? Pas grand avantage.

7.4.2 La société numérique vs les sociétés numériques

L'humain, c'est chaud et c'est gratuit : l'émotion, la relation à l'autre, l'amour...

Le numérique au sens de la data, c'est froid.

Les sociétés numériques, GAFa ou autres, ont un caractère commercial : leur but est de faire du chiffre d'affaires. Mais l'espace qu'elles occupent est celui de l'accès au savoir. Une révolution gigantesque.

Le numérique permet de mieux communiquer. Grâce à Wikipedia, tout le monde peut devenir beaucoup plus intelligent et apprendre plus de choses. Les chercheurs sont plus performants car ils peuvent échanger avec d'autres plus rapidement.

Les sociétés numériques n'ont pas apporté les tiers de confiance. Elles essaient de se rattraper actuellement.

7.4.3 Pas de tiers de confiance dans le numérique

La notion de tiers de confiance est complexe.

Le notaire est un tiers de confiance. L'État lui avait confié cette charge. Les notaires prêtent serment, ils se rémunèrent sur les transactions, et en échange ils garantissent la propriété du bien.

Le banquier – *de l'it. banca, table de comptoir* – prêtait de l'argent aux commerçants sur la place publique ; il est devenu un tiers de confiance.

Les GAFa n'ont pas cette place, on ne la leur a pas donnée, même sous contrôle. Au sens du numérique, nos problèmes de confiance et de défiance viennent de là.

7.4.4 Faire intervenir la force publique, avec l'aide des citoyens et des chercheurs

Le RGPD couvre à peine 5% du sujet. La force publique doit prendre cet espace, et le citoyen doit être acteur. Nous devons nous emparer de ce sujet, dans une logique de conscience et de l'intérêt public, avec l'aide des chercheurs qui savent éclairer le politique et sont capables de dire non.

Il faut garder le sens du bien public et rejeter le sens économique des acteurs mondiaux.

8. Clôture – Dialogue avec Xavier BERTRAND, président du conseil régional des Hauts-de-France

_ **Jacques MARCEAU** : Après tous ces échanges de qualité et de haut niveau, nous revenons dans la vie des vrais gens avec un invité de marque : Xavier Bertrand, qui a accepté de témoigner de son vécu en tant que président de région. Que signifie pour vous « société numérique », « transformation numérique », « aménagement numérique », et aussi les « fractures sociales », qui sont devenues peut-être des fractures numériques ?

_ **Xavier BERTRAND** : C'est toujours délicat de venir conclure au pupitre avec un discours tout préparé. Un ami m'a fait le récit de vos échanges de la matinée. Croyez-moi, vous n'êtes pas déconnecté. Vous n'étiez pas si

éloigné de la vie des vrais gens. Et c'est justement ce qui m'intéressait en venant participer à vos débats.

Ce qui me plaît aussi, c'est que nous ne sommes pas dans un colloque qui cède à l'idolâtrie numérique. Nous en parlons à l'instant. Tout le monde voit bien où sont la modernité et le sens de l'histoire. Ce serait une folie de relever le pont-levis et de préparer l'huile bouillante en disant : « pas de ça chez nous ! » Vous avez conscience que tout le monde doit prendre le train du numérique. Personne ne doit rester sur le quai. C'est important. Et il revient au politique de bien voir les enjeux, à tous les niveaux : démocratique, politique, social, sociétal. C'est dans cet esprit que j'ai accepté de vous apporter mon témoignage.

8.1 Le rôle du politique vis-à-vis de l'intelligence artificielle

_ **Jacques MARCEAU** : La table ronde sur l'intelligence artificielle a réuni des experts qui ont reconnu ce que, l'an dernier, à cette même table ronde, Francis Jutand¹⁹ déclarait : « il y a plus à craindre de l'homme qui est derrière l'intelligence artificielle que de l'IA elle-même. » Le politique, au niveau de la vraie vie d'une région, est-il en mesure d'avoir la main sur les GAFAs et toutes ces questions cosmo-planétaires que l'on vit aujourd'hui ?

8.1.1 Un enjeu de souveraineté

_ **Xavier BERTRAND** : Ces questions sont essentielles parce qu'elles vont déterminer notre modèle de société et notre modèle démocratique. C'est l'homme qui est derrière l'intelligence artificielle, ou le système politique, ou le système économique. Mais là encore, sur l'intelligence artificielle comme sur le numérique, il est inutile de résister. Le village d'Astérix, c'est sympa dans les albums. Dans la vraie vie, cela ne fonctionne pas. Il faut faire avec l'intelligence artificielle, en sachant qu'il y a un certain nombre de garde-fous démocratiques à poser.

La question est de savoir quel est le biais algorithmique qui est retenu. Sans chercher querelle avec nos grands amis américains, la bataille des normes est essentielle. Si l'on n'y fait pas attention, suffisamment tôt et avec suffisamment de force, nos systèmes comporteront des biais. Dans notre vie de tous les jours, sans nous en rendre compte, l'homme qui était derrière le système, ou le système qui était derrière le système, va nous priver d'une grande part de notre liberté, de notre marge de manœuvre, voire de notre capacité économique.

Encore une fois, que ce soit vis-à-vis des GAFAs ou du défi de l'intelligence artificielle, je plaide en faveur du rôle du politique. On lui prête souvent de grandes orientations. Oui, mais il doit aussi rentrer dans ce type de détails. Parfois, cela vaut la peine de voir comment les choses sont conçues, comment elles sont construites. C'est une question de souveraineté et d'enjeu démocratique.

8.1.2 Un enjeu démocratique

Sur l'aspect démocratique, nous avons un nouveau risque de fracture sociale et sociétale. Ne nous racontons pas d'histoires. Je suis à la tête d'une région où les gens habitent dans le cœur de Lille, une vraie métropole européenne, avec un vaisseau amiral en matière de technologies, EuraTechnologies²⁰, une véritable pépite.

Mais dans ma région, j'ai aussi des endroits qui n'ont pas le même accès à la fibre : Sambre-Avesnois-Thiérache.

J'ai dans ma région des gens qui vont très bien, ils n'ont pas de problème ; j'ai aussi des gens qui ne vont pas bien du tout, ou qui ne se sentent pas bien.

Je suis le président des deux à chaque fois. Des gens qui sont à Lille comme à côté de Maubeuge.

Dans ma région, on estime à un peu plus d'un million les personnes victimes d'illectronisme. On pense qu'environ le double, 2 millions de personnes ne sont pas tout à fait à l'aise avec le numérique et le digital.

J'ai bientôt 55 ans, je suis de la génération des jeux vidéo, pas encore de l'ordinateur et de l'internet. Je sais faire, je fais semblant d'être geek mais je sais faire, sans pour autant être aussi à l'aise que d'autres générations.

8.2 L'action politique dans ma région

8.2.1 Un objectif : former au numérique 70 000 personnes par an

Nous avons décidé de mettre en place un campus numérique régional. En 2019, nous avons formé plus d'un demi-millier de personnes. C'est ridicule ! Dernièrement, les responsables m'ont dit : « Monsieur le président, vous avez mis des moyens, franchement, ça vaut la peine. » Seulement voilà, en face, il y a 1,2 million de personnes qui en ont besoin ! On fait quoi ? On apporte des solutions à la petite cuillère ? Il est temps de passer à la vitesse supérieure.

Nous avons pris la décision, sur le seul secteur Sambre-Avesnois-Thiérache, de multiplier par 10 les personnes formées. Mon idée, c'est de passer à une échelle de plus de 70 000 personnes par an qui puissent être formées, à travers un vrai partenariat, dans beaucoup d'endroits, avec des tiers-lieux numériques et des relais associatifs.

Pour autant, je n'oublie pas que c'est à la puissance publique, État et collectivités locales, de dire ce qu'est le bien public et de mettre des moyens financiers et budgétaires pour former ces personnes.

8.2.2 Garder le lien humain dans les services publics

On a mis en place un pass numérique dans la région qui facilite cet accès. Mais encore une fois, pour donner l'information, je peux utiliser le site de la Région, mais cela ne suffit pas.

Le représentant de Pôle emploi à Paris a déclaré tout à l'heure que même en développant les applications, il ne voulait pas d'un décroché

téléphonique supérieur à 5 minutes pour donner les renseignements par téléphone.

Il faut les deux. L'avenir sera de plus en plus numérique et digital, mais moi, je continue à marcher sur deux jambes. Il nous faudra garder ce lien humain, personnalisé. Certains ne basculent pas si facilement que cela dans le numérique, et il faudra bien leur donner un autre accès.

Et à ceux qui en plus du numérique, voudraient se ré-assurer, il faut aussi leur donner cela.

8.2.3 Des contrôleurs dans les trains, des agents aux guichets SNCF

_ **Jacques MARCEAU** : Ce danger de l'absence de réponse en raison des services dématérialisés, ou de réponse non satisfaisante à cause de la machine, était au cœur d'une table ronde. Ce mutisme est terrible. Qu'avez-vous décidé de mettre en place dans votre région pour maintenir ce lien humain, au téléphone ou physiquement ?

_ **Xavier BERTRAND** : Peut-être que je suis un vieux ringard, mais je crois qu'il y a aussi des choses qui sont à garder. Mes billets de train, je les prends sur une machine ou le plus souvent sur un site. Ceci étant, j'ai refusé les propositions qui m'ont été faites par SNCF de fermer l'ensemble des guichets. Les horaires d'ouverture ont changé, les accès sont moins nombreux, mais je veux qu'il y ait cette corde de rappel.

Cela me coûte de l'argent, mais dans les trains, je veux aussi que l'on garde des contrôleurs pour avoir ce lien humain.

Si je ne l'avais pas fait, sur une convention avec SNCF qui coûte 500 millions € par an, j'aurais économisé de 50 à 60 millions d'euros. J'ai tendance à croire que même si l'on a le numérique, c'est bien aussi de garder de l'humain.

8.2.4 Ouverture de tiers-lieux

Dans cet esprit, la Région a décidé d'ouvrir des antennes qui peuvent servir de tiers-lieux. Chaque jour, des centaines de personnes viennent pour avoir un contact personnel. C'est la même logique que celle de l'État avec France Service.

On voit très bien où l'on va, mais je pense qu'il faut garder cette corde de rappel, et plus que cela, un lien humain. Dans une société qui se déshumanise à la vitesse grand V, ce n'est pas une fatalité. Vous avez utilisé un terme qui m'est cher, le service public. Le modèle français a besoin, en permanence, de veiller à la sauvegarde de cette dimension humaine.

8.3 Aménagement du territoire

8.3.1 Le choix du transport ferroviaire

_ **Jacques MARCEAU** : Cette question n'était pas prévue. Nous sommes dans l'année de l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire. On va voir passer, sous la responsabilité des régions, les petites lignes. Il est notamment beaucoup question de la réouverture de la desserte fine. Vous avez évoqué les guichets SNCF, et l'on a parlé tout à l'heure du véhicule

autonome, qui est un fantasme absolu. Quelqu'un a même dit : je ne suis pas sûr de voir de mon vivant des véhicules autonomes dans les rues. Le rôle du politique n'est-il pas de pousser l'automatisation de la circulation des trains pour être en mesure de remettre des vrais gens dans les wagons et aux guichets ?

_ Xavier BERTRAND : On n'a pas besoin d'aller vers le train autonome pour régler tout cela. C'est une véritable question d'aménagement du territoire et de volonté politique.

Là aussi, lorsque je suis arrivé, on m'a dit indiquer que l'on pouvait très bien fermer des lignes, mais ce n'était pas un drame parce que, à la place des trains, on mettrait des bus. Sauf que les bus aujourd'hui ne sont pas beaucoup plus propres que les trains, et en termes de sécurité et de régularité, ce n'est pas la même chose. Tant que l'on n'aura pas débaptisée la SNCF en « Société nationale des bus français », pour moi, la SNCF restera la Société nationale des chemins fer français.

En revanche, allons jusqu'au bout des trains. On peut très bien imaginer des trains un peu plus légers comme c'est le cas en Allemagne, des trains beaucoup plus propres, et même si un train roule 10 à 20 km/h moins vite parce que c'est une nouvelle structure, je trouve cela beaucoup plus intéressant que les bus.

8.3.2 L'ouverture à la concurrence sur le ferroviaire

Si l'on va jusqu'au bout de l'aménagement du territoire, on n'a pas besoin d'un train sans chauffeur. Sur le coût d'exploitation du train, la partie conducteur, quel que soit son statut, ce n'est pas cela qui coûte cher. Le vrai sujet, c'est la régénération des lignes, l'entretien du matériel et la maintenance.

Il y a donc plusieurs sujets. Sur l'ouverture à la concurrence, nous sommes l'une des premières régions à aller dans cette direction. Je suis un homme de droite, mais pas hyper libéral. Je crois qu'il faut aussi donner sa chance au service public. Je pense que c'est aujourd'hui la bonne façon, avec un peu de concurrence, sur un tiers des lots seulement, de réveiller la Direction et la maison SNCF.

C'est une belle maison, je le dis sincèrement, une grande entreprise qui a fait la France, et je pense que la SNCF permettra de bouger les choses. Vous savez, dans les lots que nous avons ouverts, un certain nombre de candidats sont venus, dont des filiales de la SNCF. Comme quoi, quand ils veulent, ils peuvent.

8.3.3 Un train plus vert

À propos de l'autonomie, certes on voit l'intérêt des lignes de métro autonomes pour des questions de régularité, et pas seulement quand il y a des moments de grève. Mais je pense que le train autonome en soi, c'est comme la voiture, cela peut m'intéresser, mais si je vais au bout du raisonnement, c'est le train plus vert qui m'intéresse en premier, avec un meilleur rapport qualité-prix.

8.3.4 Voiture autonome : une solution complémentaire à terme

En revanche, la voiture autonome peut être intéressante, même si ce n'est pas pour demain. Prenons l'exemple d'une personne très âgée. La grand-mère de mon épouse, qui a plus de 80 ans, conduit encore très bien. Dans cinq ans, la voiture autonome serait une véritable réponse pour lui éviter l'isolement.

Évidemment, on peut faire appel à une association. Oui, on le fait déjà dans ma région, mais dans une proximité de 20 à 30 km. Au-delà, pour faire 80 à 90 km, si vous n'avez pas de ligne de bus, la voiture autonome peut être une réponse.

Cela étant dit, la voiture autonome nécessite des développements très longs, et surtout très coûteux. Je préfère des voitures connectées et surtout beaucoup plus vertes en premier.

8.4 Restons connectés tout en gardant une dimension humaine

8.4.1 La fraternité

_ **Jacques MARCEAU** : On a évoqué la confiance et la relation de confiance, aussi bien entre les individus qu'avec le collectif, l'État et les collectivités. Les mots sont importants : cohésion sociale, cohésion numérique, solidarité... Dans cette société du numérique qui horizontalise les choses, par rapport à une société ex-paternaliste qui verticalise, on ne parle plus de fraternité, alors que c'est sur le fronton de toutes nos écoles.

_ **Xavier BERTRAND** : C'est vrai, on a beaucoup oublié le troisième terme de notre devise républicaine. Je ne sais pas pourquoi. Je crois beaucoup à la fraternité, parce que cela fait partie des liens qui font que nous sommes conscients de faire nation. Alors il faut faire très attention à ne pas se gargariser de mots. Si la politique n'est pas capable de mettre les moyens nécessaires pour que les trois mots de cette devise républicaine résonnent avec un contenu concret, alors on est complètement décalé. À titre personnel, j'ajouterais même « laïcité ». Toujours est-il qu'il ne faut plus que ce soient uniquement des mots qui vont ensemble. Il faut leur donner un contenu concret.

8.4.2 Zones blanches : l'application mobile « Je capte »

Pour terminer, je voudrais vous indiquer qu'il y a aussi d'autres notions : le bien public, l'intérêt général, et il y a un autre aspect : les services publics. Sans vouloir faire de misérabilisme, il y a beaucoup d'angoisse qui se crée chez nos concitoyens quand ils entendent que la 5G arrive, et qu'eux, ils sont toujours dans des zones blanches.

Le pire, c'est quand ils regardent la carte des zones blanches et qu'ils ne s'y voient pas, parce que c'est établi par de très bons techniciens. Eux ils savent qu'ils sont dans des zones blanches.

Nous avons mis en place une application dans ma région qui s'appelle « Je capte ». Elle permet de savoir si oui ou non, on est dans une zone blanche.

8.4.3 Attention aux oubliés de l'Arcep

On a découvert 50 zones blanches de plus que la cartographie qui avait été mise en place par l'Arcep !

Les gens qui sont dans ces zones-là, qu'est-ce qu'ils se disent ? Je n'existe pas pour eux tout là-haut ? Et comment donc y aurais-je enfin droit ?

Savez-vous à quoi tout cela peut nous conduire ? À la révolte des peuples.

Je ne ferais pas de parallèle par rapport à ce que nous avons connu dans le pays, mais nous sommes aujourd'hui dans des situations où, en plus, beaucoup de gens ont compris que, soit par leur vote pour les extrêmes, soit par la contestation, voire la violence, ils peuvent renverser ce système.

Ce n'est pas un phénomène franco-français. On l'a vu en Amérique du Sud, on le voit dans d'autres pays européens. L'important pour les décideurs, c'est d'être connecté, conscient de ce qui se passe, de comprendre, et surtout d'être efficace.

Sur tous ces sujets, l'avenir sera davantage numérique, mais si l'on oublie la dimension humaine, les gens ne se laisseront pas faire.

Ce n'est pas une question de quiétude ou de tranquillité sociale. Non, c'est tout simplement un impératif de faire vivre ensemble les gens qui vont très bien et les gens qui ne vont pas bien du tout.

_ Jacques MARCEAU : Merci Monsieur le président.

Parce que les relations publiques sont devenues le pilier de toute stratégie d'entreprise



Dans une économie hyper-réglée, globalisée et de surcroît numérisée,

les lois du marketing qui avaient cours à l'époque de la modernité industrielle et de l'avènement de la société de consommation ne sont de toute évidence plus adaptées aux nouvelles générations d'entreprises ou à celles qui se sont engagées dans une démarche de transformation de leur modèle.

En effet, l'entreprise du XXI^{ème} siècle se mue en un écosystème fait d'interactions entre ses différentes fonctions, qu'elles soient internes ou externes. Une transformation qui n'est pas seulement fonctionnelle mais qui procède d'une « horizontalisation » des organisations et de la ré-intermédiation de ces dernières avec leurs parties

prenantes dont les plateformes sont l'expression la plus frappante. C'est ainsi que la fluidité et la qualité de leurs échanges informationnels, mais aussi leur réputation, sont devenues non seulement les conditions premières de leur fonctionnement mais encore et souvent, la condition même de leur existence.

Hier encore considérées comme l'adjuvant des campagnes de publicité ou simple outil de communication institutionnelle, les relations publiques s'imposent ainsi aujourd'hui comme l'un des fondamentaux des stratégies et nouveaux modèles d'affaires des entreprises.

Chez Aromates, nos clients trouvent les compétences et les services qui leur permettront de relever les défis de cette nouvelle économie relationnelle.

Aromates

Maison de relations publiques fondée en 1987

Aromates

INSTITUTIONS

ÉVÉNEMENTS

NOTORIÉTÉ THINK-TANK

RELATIONS MÉDIAS

IMAGE **RÉPUTATION**
PARTIES PRENANTES

AFFAIRES PUBLIQUES COMMUNAUTÉS

COLLOQUES **INFLUENCE DISCOURS**

PRESSE INNOVATION PARTENARIAT

CONSEIL STRATÉGIQUE

RÉSEAUX SOCIAUX



En partenariat avec



LE GROUPE LA POSTE

Avec le soutien de



NOKIA

Sogetrel

Partenaires



Aromates remercie Julien Denormandie, Ministre auprès du Ministre de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales chargé de la Ville et du Logement pour son parrainage, Yvon Collin, sénateur du Tarn-et-Garonne, ainsi que tous les intervenants pour leur participation.

