# LETTRE des VILLES NUMÉRIQUES #03

villes numériques antic

NOVEMBRE 2012

## RESTITUTION DES 3ÈMES RENCONTRES NUMÉRIQUES – IRÚN (FOIRE D'EXPOSITION DE FICOBA) – 27 SEPTEMBRE 2012

C'était le 3ème rendez-vous que donnait l'antic aux élus, agents territoriaux et entreprises du secteur des technologies sur le thème des innovations Internet pour la ville.

Désormais bien ancrée dans les agendas d'automne, cette édition traitait du « **Numérique pour mieux gérer la ville – Interagir avec les citoyens et optimiser les services publics** » après avoir abordé l'Open Data en 2011.

Par des témoignages, des démonstrations d'outils et de services numériques, cette journée a permis de réfléchir à l'impact des TIC dans la gestion des villes aujourd'hui et dans les années à venir : la ville 2.0, e-administration, moyens de paiement sans contact, télétravail et tiers-lieux, etc.

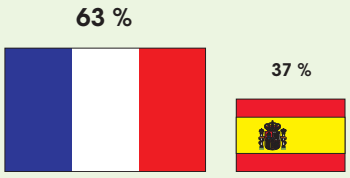
Il s'agissait également de susciter des idées et faire émerger des projets innovants au travers des échanges avec d'autres acteurs, pour que le territoire se positionne davantage encore en tant que lieu d'innovation et de bonnes pratiques numériques.

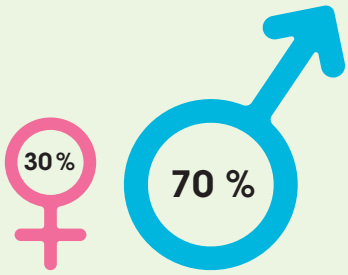
Au vu de la satisfaction des participants qui ont bien voulus faire part de leurs impressions aux organisateurs, cet objectif initial a été atteint et même dépassé grâce à l'apport de la dimension transfrontalière du colloque organisé conjointement avec la mairie d'Irún et le soutien du Fonds Régional Aquitaine-Euskadi.

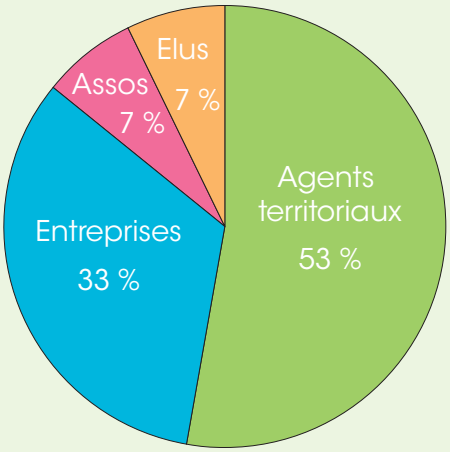
En effet, le plus souvent, des services TIC innovants sont déployés de part et d'autre de la frontière sans considérer les modes de vie et de déplacement de ceux qui vivent dans l'Eurorégion.

L'organisation d'une journée TIC sur l'espace transfrontalier a permis d'inciter au développement de solutions sans frontières. Par l'organisation de cette journée d'échanges de bonnes pratiques et de débats, acteurs publics et privés ont pu se rencontrer, partager leurs points de vue, envisager des solutions à mettre en œuvre.

## 157 PARTICIPANTS AUX RENCONTRES NUMERIQUES 2012

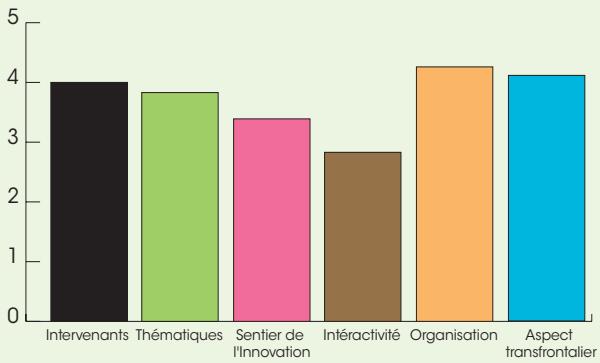



90.5 % des répondants pensent qu'il faudrait conserver le caractère transfrontalier de la manifestation

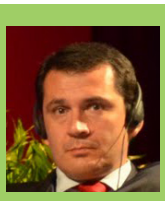
**Satisfaction générale : 4.02/5**



# OPTIMISER LES RESSOURCES POUR MIEUX GÉRER LA VILLE

**Des proximités partagées pour un travail mobile distant et collaboratif afin d'intégrer une nouvelle façon de travailler**

Plusieurs facteurs plaident en ce sens : l'augmentation du coût des transports et de l'immobilier, le changement de paradigme sociétal, d'une société industrielle à une société de l'information, un partage des ressources pour un espace de travail plus proche de chez soi.



*Le travail doit être un verbe, une activité, ce ne doit plus être un lieu, il est là où l'on est connecté* *Jean Pouly*

Il a été prouvé qu'une meilleure organisation implique une meilleure productivité. Cependant la France est en retard sur le développement du télétravail et des tiers-lieux. Seules quelques régions et/ou entreprises se penchent sur ce potentiel extraordinaire : une baisse des frais fixes, un gain de productivité, une attractivité des talents, une baisse du taux d'absentéisme, l'intégration des travailleurs handicapés, l'équilibre de vie pour les salariés, les bénéfices environnementaux (empreinte carbone réduite, indépendance énergétique). Le lieu de travail doit évoluer en lieu de vie, de création sociale.

**La transversalité des signalements interservices des incidents de voirie**

Souhaitée par le Maire de Toulouse, à destination des agents, la zapette propreté permet à chaque agent qui en est pourvu de signaler les incidents de voirie de tous types, via une application sur smartphone, relayée par une plateforme de gestion au PC de la ville.

Son atout ? La transversalité des signalements inter-services, permettant une saisie automatique au PC, induisant une intervention rapide et ciblée.

*Une plus grande efficacité et un meilleur ciblage d'intervention.*
*Michaël Combes*

Aujourd'hui, 90 équipements sont déployés pour 320 agents, 40 000 incidents ont été signalés en 2010. Le coût s'est élevé à 38 000 € entre la conception et l'évolution de l'application sur deux ans après une renégociation des abonnements avec l'opérateur. Enfin, une diffusion à destination du grand public est à l'étude.

**La réduction de 80 % du volume de papier au sein de l'administration du Gouvernement Basque en trois ans**

Afin de mener à bien ce projet qui a permis une économie de 42 000 € par an, le gouvernement basque a mis en place une stratégie en quatre points : administrer en ligne, montrer l'exemple, faciliter l'usage, planifier son action avec un modèle de gestion.

*Développer l'e-administration n'est pas un but en soi, ce que les administrés demandent, c'est la qualité et la facilité, la technologie ne doit pas être un argument de modernité, mais le vecteur de l'amélioration de l'interaction avec l'usager.*
*Iñaki Ortiz*

Les statistiques servent à planifier l'élimination progressive du papier des services du gouvernement : 48 % en juin 2012, 67 % en décembre 2012, et 77 % en décembre 2013.

Le modèle de gestion est celui d'un socle technique commun aux différents services, qui permet d'évoluer ensemble, avec en parallèle un service de numérisation des documents pour les citoyens (35 000 documents numérisés en mai 2012, pour 10 000 citoyens), la mise en place d'un système de signature électronique facilitateur, et la stimulation de l'interopérabilité des actions entre services.

Petit à petit, tous les documents du Gouvernement Basque sont disponibles en version numérique.

**Le Portail S@c : améliorer la relation avec le citoyen et faire des économies**

Ce portail web a été mis en place dès 1997 sur la base de la hotline et du bureau citoyen d'Irún. Il permet aux administrés de faire toutes leurs démarches en ligne, afin d'alléger le travail administratif.

Méthode : transposition des valeurs de médiation déjà existantes, création de la carte citoyenne ONA, création de l'interface évolutive, avec moyen de paiement, notifications et relation directe.

Un projet pilote a été mené sur 500 personnes, puis enfin ouvert à l'ensemble de la population. Cependant, après un an d'existence, seulement 5 % de la population d'Irún utilise effectivement l'interface vraissemblablement en raison du très bon service en présentiel accordé au citoyen.

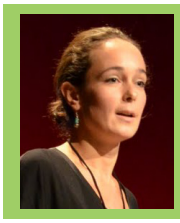
Les services envisagent, pour promouvoir le S@c, la création d'une entreprise d'économie mixte, visant à développer et promouvoir la généralisation de l'e-administration, de la diffusion des cartes ONA 2.0.

*Techniquement opérationnel et facile d'utilisation, le portail S@C n'attire à ce jour que 5% des usagers*
*Javier Arranz*

# LE CITOYEN CO-ACTEUR DE SA VILLE : TRANSPARENCE, ÉVALUATION ET NOUVELLES INTÉRACTIONS

**Les initiatives citoyennes ont un très fort potentiel de résolution de problématiques**

Lors de cette table ronde, de nombreuses initiatives citoyennes ont été mises en avant (Voir encadré ci-contre) pour leur caractère à la fois innovant mais surtout très efficace dans la résolution de problèmes concrets rencontrés par les citoyens.



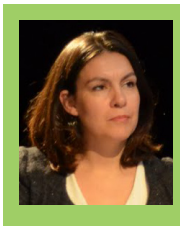
***Vers un urbanisme tactique***
*Caroline de Francqueville*

Ce qu'il faut en retenir n'est pas la technologie employée mais la stratégie qui consiste pour les municipalités à repérer les communautés d'utilisateurs dynamiques et à tisser des relations de confiance avec elles.

Dans un second temps, les propositions sont mises en pratiques sous diverses formes d'expérimentations (technologiques ou non). Une fois les évaluations menées, les projets les plus pertinents sont développés à plus grande échelle. Au final, les investissements ont été moins élevés et les services sont biens plus efficients.

**Mieux exploiter cette volonté citoyenne d'intervenir et d'interagir**

Les nouveaux médias (Serious Game, réseaux sociaux et Internet mobile) créent les conditions d'un nouvel activisme social dans lequel le citoyen revendique le droit de donner son avis. Plutôt que de s'en méfier, les collectivités peuvent en tirer d'immenses bénéfices sur le terrain en exploitant les données transmises.



***Eviter une bulle démocratique***
*Nathalie Martin Sorvillo*

Il faudra toutefois se prémunir de créer une « bulle démocratique » c'est-à-dire mettre en place des outils de sollicitations mais sans offrir de perspectives de suivi des projets.

**La nécessaire mise en place d'une méthodologie interne transparente**

Les représentants des communes de Madrid et San Boi de Llobregat ont rapporté comment en interne ils avaient mis en place tout un ensemble de processus et de services qui permettent au citoyen de suivre l'exécution sur le terrain de leurs contributions à la résolution de problèmes urbains en leur proposant des outils d'évaluation.

Cela passe par la création de départements (des observatoires) entièrement dédiés à cette fonction qui assurent cette transversalité entre les services des collectivités et le suivi avec les citoyens. Même si un temps d'adaptation pour sa mise en place est nécessaire, les avantages sont nombreux.

***Introduire une culture de la planification et de l'évaluation*** *Llorenç Fernández Matamoros*

**Conclusion**

Faire confiance à des communautés de citoyens permet d'expérimenter des projets singuliers avec des résultats inattendus mais souvent positifs en matière de bien-être (exemple des opérations Better Parking Day) pour une réappropriation de la ville qui se complexifie de jours en jours.

## PROJETS EXEMPLAIRES

Walk Your City
Il s'agit de sensibiliser les citoyens au plaisir de la marche en ville grâce à une série de panneaux indiquant la distance à pied entre deux points donnés qui sont placés à trois intersections de la ville par une communauté de volontaires.
http://goo.gl/G212P

Give a Minute
Campagne rendant la participation citoyenne aussi simple et ludique que l'envoi d'un message pour inciter le plus grand nombre possible de citoyens à participer aux débats, au-delà des réunions publiques qui n'intéressent souvent que les plus assidus d'entre eux.
*http://goo.gl/aAabi*

Change By Us
Site Internet de la Ville de New York qui sollicite les idées des citoyens pour améliorer leur cadre de vie. Des options de mise en relation automatique entre projets et organismes sans but lucratif susceptibles de les soutenir sont mises en œuvre.
*http://nyc.changeby.us*

Avego
Une application de covoiturage sur smartphone qui permet d'alerter un conducteur sur les passagers qui sont à la recherche d'une voiture sur son trajet en temps réel. Comme les utilisateurs se retrouvent à des « arrêts » prédéfinis par l'application, le covoiturage prend des airs de ligne de bus.
*http://goo.gl/Z4DJN*

Beecitiz
Il s'agit d'une application de gestion de requêtes de citoyens qui permet de publier sur son site un formulaire de requêtes cartographiées. Sous forme de carte, les citoyens peuvent déclarer une demande ponctuelle ou publier une idée concrète. Thématisées, ces requêtes sont directement transmises au service concerné.
*http://goo.gl/VOz3J*

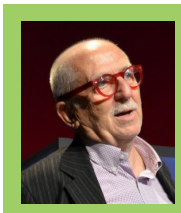
Better Parking Day
Manifestation à une échelle mondiale dans laquelle des communautés de citoyens vont louer des places de parking le temps d'un week-end pour l'utiliser d'une autre manière : prendre l'apéro, jouer au poker, débattre de la place de la voiture, etc.
*http://goo.gl/50tZB*

# COMMUNIQUER AUPRÈS DES CITOYENS : L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL ET PERSONNALISÉE

**Comment réinventer nos villes ?**

Toni Puig a milité pour que la crise soit vécue non pas comme un traumatisme mais plutôt comme une opportunité, celle de faire mieux avec moins d'argent et d'être ingénieux pour réinventer la ville.

Cela implique qu'il faut en définir les nouveaux contours, en clair quelles sont ses valeurs et les faire partager aux citoyens en racontant une histoire, une vision. Il ne s'agit pas dans ce cas de débloquer des fonds pour tester telle ou telle solution technologique ou d'expérimenter tel processus.



***Luther-King a parlé d'un « rêve » mais pas d'un plan stratégique pour l'égalité des droits civiques des noirs*** *Toni Puig*

Dans une telle phase, les élus ne doivent pas être des gestionnaires, ils doivent être au contact des citoyens et donc se demander comment les atteindre pour partager avec eux leurs idées afin de les enrichir.

Des actions de mobilisation sur les places publiques sont un bon moyen en s'appuyant sur le tissu associatif et en investissant dans une communication coopérante pour générer de la confiance pour un échange efficace.

**Les communautés de citoyens : de nouvelles intéractions**

Les collectivités présentes ont expliqué qu'elles étaient passées avec les années d'une stratégie de communication tout azimut (Broadcast) à une stratégie de communication segmentée où il est nécessaire d'identifier des cibles (communautés de citoyens : parents, salariés, habitants de tel ou tel quartier etc.) et de les suivre (animation de ces communautés).

***On est passé du service public aux services aux publics*** *Eric Legale*

L'administré au fil du temps est devenu usager, puis citoyen puis « ami » (avec l'arrivée des réseaux sociaux) et enfin associé. Cette dernière forme permet de co-construire les services publics de demain : aménagement d'un quartier ou alimentation d'un forum citoyen devenant une base de données de renseignements précieux sur les services d'une commune.

**Au-delà de la technologie : repenser la citoyenneté**

Alain d'Iribarne a resitué les débats en faisant remarquer que la nouvelle citoyenneté se construisait dans le cadre de la démocratie participative car la démocratie élective connaissait un essoufflement (Taux d'abstention de plus en plus élevés).

S'il a reconnu que les procédés expérimentaux entamés avec certaines communautés pour résoudre des problèmes urbains étaient fort utiles, il a tenu à souligner leurs limites. En effet, la ville se polarise autour de sous-ensemble sociaux et bien souvent, certains quartiers n'apportent pas suffisamment de mixité. Dès lors, comment des enseignements qui auraient pu être tirés lors d'expérimentations ou d'échanges dans tel quartier pourraient fonctionner dans un autre ?

***Cette journée réhabilite le politique comme élément principal de transformation de la société*** *Alain d'Iribarne*

La démocratie est le système mis en place permettant une vie plus ou moins harmonieuse dans un espace finalement assez confiné qu'est une ville. Il faut donc prendre garde à la représentativité de la démocratie participative (toujours les mêmes personnes qui s'approprient les débats) et fabriquer une citoyenneté moderne qui tire les avantages de la démocratie élective et participative.

## UNE MANIFESTATION TRANSFRONTALIÈRE

*Les Rencontres Numériques 2012 ont été ouvertes par Miguel Angel Crespo (Fonds Aquitaine Euskadi), José Antonio Santano (Maire d'Irún) et Guy Mondorge (Président de l'antic)*

**antic Pays basque**
Technopole Izarbel Côte Basque
Pavillon Izarbel - Terrasses Claude Shannon
64210 Bidart

Tél. 05 59 41 53 94
contact@antic-paysbasque.com
www.antic-paysbasque.com

***Directeur de la publication :***
Guy Mondorge
***Auteurs :***
Natalia Lorenzo-Vera
Emmanuel Arrechea
***Contributeur :*** Julien Dizdar
***Crédits photos :*** antic ©