

# NUMÉRIQUE ET GESTION DE CRISE LOCALE : DES ENSEIGNEMENTS POUR PENSER L'AVENIR DES VILLES



## Numérique et crise sanitaire : des chiffres clés

### +30%

#### Trafic internet :

Pendant le premier confinement, le trafic internet des ménages a augmenté de 30 % selon l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes).

### +41%

#### Télétravail :

Au premier confinement, le nombre de personnes en télétravail a atteint 41% des salariés.

### X4

#### Cybersécurité :

Entre 2019 et 2020, les interventions d'urgence de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) ont quadruplé. Les collectivités locales et les hôpitaux sont particulièrement ciblés.

### 3M

#### Numérique éducatif :

Jusqu'à 3 millions d'élèves ont suivi la classe virtuelle du CNED, selon le ministère de l'Éducation nationale. Les visites des espaces numériques de travail (ENT) augmentent de 346% en mars 2020.

### +440k

#### Téléconsultation :

Le nombre de téléconsultations hebdomadaires est passé de 60 000 en 2019 à 500 000 en 2020 selon la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM).

### +10%

#### E-commerce :

Le commerce de détail en ligne est passé de 9,8% à 13,4%, en un an, selon la FEVAD, (Fédération de l'E-commerce et de la Vente À Distance). Près de 10% des sites de vente en ligne existants fin 2020 ont été créés cette année.

### 13M

#### Inclusion numérique :

13 millions de citoyens sont en situation d'illectronisme.



**CAROLINE CAYEUX**

*Maire de Beauvais  
Présidente de la CA du Beauvaisis  
Présidente de Villes de France*



**MATHIEU VIDAL**

*Président de Villes Internet  
Maître de conférences à l'INU  
Champollion  
Adjoint à la maire d'Albi*

“ Comme le disait Winston Churchill, « *on ne devrait jamais gaspiller une crise* ». Celle que nous traversons doit servir de révélateur mais apporte également des innovations et des enseignements sur lesquels il sera utile de capitaliser pour que nos Villes de France et leurs agglomérations puissent améliorer la qualité de vie. Si cette crise a révélé tout le potentiel d'attractivité de nos villes moyennes, elle a également démontré les opportunités et les risques du numérique pour nos territoires. En effet, du travail au divertissement en passant par les démarches administratives, les achats et le maintien des relations sociales, mais aussi par le traçage et les rendez-vous pour les vaccinations, le numérique est devenu un outil incontournable de nos vies dans cette crise.

C'est pourquoi Villes de France et Villes Internet se sont associées pour réaliser cette publication qui retrace les bonnes pratiques adoptées par les collectivités du bloc local pour tirer tous les avantages du numérique dans la gestion de cette crise sanitaire. Le boom du télétravail peut être le boom des villes moyennes et c'est l'un des enseignements forts de cette crise. Dans le même temps, la digitalisation des commerces est utile dans ce contexte ainsi que pour tenir la distance avec les géants du e-commerce.

Enfin, plus que jamais, les politiques de solidarité et d'inclusion numérique sont indispensables. Le développement de la ville intelligente, les liens entre physique et digital ainsi que la rapidité des innovations invitent les élus locaux que nous sommes à concevoir des politiques publiques numériques, qui ne se résument pas à des choix techniques mais résultent pleinement d'une vision politique des territoires.

“ Avant le début de la pandémie, nos collectivités étaient déjà immergées dans une grande transition numérique destinée à répondre aux nouvelles exigences de la société : enjeux écologiques, sociaux, économiques, démographiques, culturels.

La lutte pour protéger les populations contre la pandémie a imposé des changements radicaux des comportements et des pratiques. Temporaires pour certains, civilisationnels pour la plupart, ces changements survenus en quelques années impriment de nouveaux rapports sociaux et de pouvoir. Ils amènent de nouvelles interrogations et opportunités qui poussent les élus locaux à penser autrement le développement urbain et rural de leurs territoires. Cette publication est une contribution de deux associations d'élus qui vivent depuis 20 ans la transition sociétale induite par l'extrême rapidité de la diffusion des matériels et logiciels qui organisent (ou désorganisent) les échanges sociaux-économiques.

Une première tentative inédite de rassembler et croiser les initiatives existantes des collectivités pour mettre en lumière les principales tendances mais aussi de lire en creux les manques à résoudre et les rouages transversaux à placer tant dans le registre décisionnel qu'opérationnel. Dans sa continuité viendront d'autres analyses prochainement. Et si la crise nous permettait de tout repenser différemment ? Les élus locaux ont un pouvoir d'agir et de penser l'avenir aussi inédit que la situation contemporaine.

# Gestion de crise avec le numérique : résultats de l'enquête auprès des villes moyennes

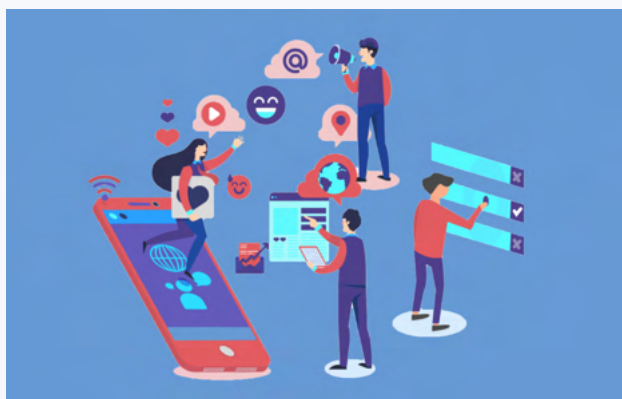
Entre novembre 2020 et mars 2021, l'appel à idées a recueilli 97 initiatives de 26 villes et 5 intercommunalités. 3 catégories étaient proposées : l'organisation de la fonction publique territoriale et du service public, le soutien à l'économie locale, la cohésion sociale. Elles se répartissent en parts égales entre 30 et 32 % des réponses.

## MAINTENIR LE LIEN DE PROXIMITÉ

Face à la crise de la Covid-19, les villes ont avant tout œuvré pour assurer la continuité du service public local, maintenir le lien avec les habitants. Il fallait communiquer, échanger. **Saint-Egrève** (38) a réorganisé ses équipes de communication pour pouvoir répondre aux nombreuses sollicitations sur les réseaux sociaux. **Val-de-Reuil** (27) a créé une chaîne de programmes quotidiens.

## SOUTENIR L'ÉCONOMIE LOCALE

Tous les outils existants pour faciliter les démarches ont été mis à contribution et renforcés. Les villes ont développé de nouvelles applications pour faciliter l'approvisionnement local et soutenir le commerce de proximité (68 % des participants à l'enquête ont publié des actions sur ce sujet). **Chevreuse** (78), **Nevers** (58), **Beauvais** (60) ont créé une plateforme de marché en ligne et **Sarreguemines** (57) a ciblé les producteurs fermiers. **Rueil-Malmaison** (92) a engagé une démarche de co-construction avec tous les acteurs économiques basée sur l'Open data départemental.



**Soissons** (02) propose un accompagnement à la transition digitale dans son tiers-lieu. D'autres ont réalisé cartes et annuaires interactifs du commerce local - **Fondette** (37), **Saint-Egrève** (38), **Bergerac** (24), **Agglomération du Grand Sénonais** (89), **Narbonne** (11), **Ajaccio** (2A), **Sablé-sur-Sarthe** (72), **Martigues** (13) et **Béthune** (62) ont créé une application mobile. À **Montceau-les-Mines** (71) et **Royan** (17), on promeut le « click & collect ». Le soutien à l'économie locale se décline aussi en aides directes aux commerçants - **Romans-sur-Isère** (62) - et en bons d'achat - **CC Sarrebourg Moselle Sud** (57) - ou encore en forum virtuel de l'emploi - **Val-de-Reuil** (27).

## SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE

Les médiateurs numériques ont été en première ligne : à **Martigues** (13) les fablabs ont fabriqué des visières. **Miramas** (13) et **Agen** (47) favorisent les échanges de services via une plateforme d'entraide. À **Nevers** (58), un animateur du CCAS accompagne aux démarches en ligne. À **Sens** (89), des formations numériques sont destinées aux commerçants. Les EPN (établissements publics numériques) de **Martigues** (13) et d'**Aurillac** (15) produisent des tutoriels. **La Roche-sur-Yon** (85) organise une chaîne solidaire de collecte et de reconditionnement du matériel informatique. Côté scolaire, les élèves qui en ont besoin sont équipés avec des ordinateurs ou des tablettes à **Martigues** (13) et **Villiers-le-Bel** (95). **Arras** (62) a construit un parcours numérique intégrant les parents d'élèves. La ville des **Abymes** (97) organise la continuité pédagogique en généralisant les environnements numériques de travail (ENT), promeut l'orientation des lycéens vers les métiers du numérique et initie les seniors à l'informatique.

## TÉLÉTRAVAIL

Pour assurer la continuité du service public, toutes les villes se sont organisées pour déployer le télétravail. À **Martigues** (13) et **Saint-Egrève** (38) les agents sont équipés et on développe les outils de visioconférence. **Beauvais** (60) a adapté la téléphonie et l'accès aux données pour permettre le travail à distance. **Béthune** (62) et **Les Abymes** (97) mettent l'accent sur la cybersécurité.

## L'ACCÈS À LA CULTURE, UN SERVICE ESSENTIEL

Plusieurs villes ont maintenu un bouquet de services culturels - **Les Abymes** (97), **Beauvais** (60). À **Villiers-le-bel** (95), les résidences d'artistes sont diffusées sur les réseaux sociaux. **Saint-Egrève** (38) propose des expositions virtuelles et son cinéma offre un programme de vidéos à la demande. À **Nevers** (58), des visites guidées du patrimoine sont disponibles sur une application.

Au plus près des habitants, les villes moyennes ont su maintenir le service public et le lien social en mobilisant le numérique et en veillant à accompagner les publics les plus éloignés.





**NICOLAS RIO**

*Chercheur en stratégies territoriales, enseignant à Sciences Po.*

“

## **Quel rôle ont joué les collectivités locales dans cette crise ?**

La gestion de crise portée par l'Etat repose sur une organisation pyramidale : les décisions se prennent au sommet et la base exécute. Les collectivités locales apportent une réponse davantage centrée sur une logique de résilience qui ne s'appuie pas sur des protocoles confidentiels et standardisés, mais sur une prise de conscience de nos vulnérabilités (forcément multiples) et des ressources à activer pour les réduire.

Les collectivités ont aussi la capacité à articuler sur le terrain les multiples dimensions de la crise. Elles ont joué un rôle décisif pour assurer une meilleure prise en compte des enjeux sociaux et des inégalités révélées par le confinement. L'enjeu n'est pas seulement de résister au choc pour en réduire l'impact actuel, mais de savoir comment l'accueillir pour atténuer nos vulnérabilités futures.



**ANNE FAURE**

*Cheffe de projet économie numérique à France Stratégie et membre du jury du label national Territoires, Villes et Villages Internet.*

“

## **Qu'est-ce que cette crise nous enseigne dans la relation entre le local et le national ?**

Cette crise a mis en avant un réel besoin de s'interroger sur l'articulation des champs de compétences en matière de numérique entre collectivités d'une part et entre collectivités et le niveau national d'autre part. Il y a des situations où tout le monde travaille en même temps et le résultat n'est pas meilleur pour autant.

Tout cela renvoie toujours à la même question : combien de personnes ne maîtrisent pas encore le numérique ? Beaucoup pensent le maîtriser, mais savent-ils qui est derrière le produit qu'ils utilisent, quelles sont les garanties en matière d'utilisation des données, de vérification des contenus ?

## **Quels enseignements les collectivités doivent tirer de cette crise pour poursuivre leur politique numérique ?**

### **Comment la crise sanitaire a-t-elle refondé notre rapport au numérique, en particulier dans les collectivités ?**

D'abord, c'est la prise de conscience collective du rôle que le numérique joue désormais dans nos vies : santé, travail, transport, accès à l'éducation... La crise l'a montré empiriquement et les débats qui pouvaient paraître réservés à des initiés (données personnelles, sécurité, connectivité, illectronisme, accès aux services publics en ligne, dépendance aux outils des plateformes mondialisées, etc.) se sont largement généralisés au sein de la société.

Il y a une discussion dont on parle peu mais qui est déjà ancienne autour de la mutualisation des outils numériques, dans le domaine du "cloud" ou de la cybersécurité par exemple. Aujourd'hui chaque collectivité passe son marché avec un fournisseur de tel ou tel service numérique. Est-ce que la crise va nous permettre d'accélérer cette mise en commun des ressources numériques et ainsi mieux répartir les investissements publics ?

Ensuite, c'est la prise de conscience de l'impact environnemental du numérique. Avant cette crise, le grand public n'avait pas pleinement conscience de tous ces enjeux. Et pourtant, beaucoup de collectivités ont commencé à changer leur manière de faire avec par exemple des filières de recyclage ou de reconditionnement de leur matériel informatique.

Dans la même logique, il y a une réflexion approfondie à avoir sur la dématérialisation car on continue à le faire de façon très cloisonnée, alors qu'il faut un circuit dans l'accompagnement des usagers : emploi, social, etc. Cette dématérialisation, quand elle est portée conjointement avec les collectivités, en proximité, est forcément plus efficace.

Cette crise a aussi montré que la dématérialisation à marche forcée (éducation, télémedecine,...) implique de déployer des solutions robustes et de qualité qui n'éloignent pas les utilisateurs.

Une autre chose qui va beaucoup changer c'est le travail. Le télétravail peut représenter une chance pour les petites collectivités, à la condition qu'elles soient bien connectées. Finalement la connexion internet est un bien commun, ou au moins un service universel, il faut tendre vers cela.

# Focus sur des bonnes pratiques

**SAUMUR (49) @@@ 2019**

## UNE PLATEFORME LOCALE ET SOLIDAIRE

Le maire Jackie Goulet a mis en place une plateforme de mise en relation autour de 6 items comme « Je souhaite apporter mon aide à titre personnel » ; « J'ai une entreprise qui peut être utile et je souhaite le faire savoir » ou encore « Je profite du confinement pour me changer les idées ». Cette plateforme, baptisée « Saumur en action », a permis de répondre aux questions des citoyens par téléphone ou mail, de mobiliser pour le portage de courses à domicile ou encore de mettre en relation besoins et demandes.

**MARTIGUES (13) @@@@ 2021**

## UNE PLATEFORME COLLABORATIVE POUR LE TÉLÉTRAVAIL

L'objectif du maire Gaby Charroux est de répondre aux besoins de télétravail, de diffusion et d'échanges d'information en temps réel entre les agents et les entités externes. La plateforme offre aux agents l'accès aux solutions de chat, de visioconférence, d'espaces virtuels de communication, d'outils de stockage et d'édition. Pour la pérennité de la plateforme (exploitation et évolution), la ville a fait le choix de solutions libres et ouvertes.

**BEAUVAIS (60) @@@@ 2021**

## UN MARCHÉ PRIMEURS EN LIGNE

Dans le souci d'apporter un soutien aux producteurs et commerçants alimentaires du marché et de continuer à proposer les produits locaux de qualité à l'ensemble des Beauvaisiens et des habitués du marché, la maire Caroline Cayeux a mis en place un service de commande en ligne, avec retrait des produits à l'emplacement habituel du marché. 230 commandes ont été passées auprès de 11 producteurs pendant le premier confinement.

**BÉTHUNE (62) @@@@ 2020**

## UN FESTIVAL CULTUREL NUMÉRIQUE

Durant les deux premiers confinements, les équipements culturels ont été fermés au public. Le maire Olivier Gacquerre a donc organisé un festival culturel numérique afin de permettre aux béthunois (petits et grands) de conserver un accès privilégié à la culture dans différents domaines : patrimoine, lecture publique, spectacle vivant, musique... Les actions de ce festival culturel inédit étaient annoncées et diffusées gratuitement via les réseaux sociaux.



## 4 points de vigilance

### ACCULTURATION DES SERVICES

La réussite de la dématérialisation des services publics et du télétravail implique d'anticiper une acculturation des agents au numérique qui passe non seulement par une formation aux outils mais aussi par un enseignement des méthodes et un échange sur les opportunités et risques. Ces pratiques sont amenées à perdurer, c'est pourquoi l'accompagnement à ce changement est indispensable afin d'assurer la continuité du service public.

### CYBERSÉCURITÉ

Quand le numérique devient essentiel, sa protection devient une nécessité. Avec l'augmentation des cyberattaques, de nombreuses collectivités ont été gravement affectées. Paradoxalement, peu de contributions ont été recensées dans l'enquête. Or le partage d'expériences et la refonte en profondeur du système interne de sécurité sont des clés pour progresser.

### INFORMATION ET OUVERTURE DES DONNÉES

La gestion de crise implique de renforcer l'information des citoyens et le numérique peut être employé à cette fin en complément des canaux physiques (retransmission sur les réseaux sociaux, lettres d'informations d'alerte...). L'ouverture des données est aussi une politique à anticiper. C'est un processus qui prend du temps et qui permet en temps de crise de créer rapidement des solutions pour informer sur les commerces ou sur les aspects pratiques de la vaccination.

### IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Le numérique représente 4% des émissions de gaz à effet de serre dans le monde. Si cette pollution est connue, la crise sanitaire a permis une prise de conscience flagrante. C'est un défi de long terme que de nombreuses collectivités relèvent pour tendre vers l'écoconception de leurs services publics numériques en adoptant la gestion des déchets numériques, le calcul de l'empreinte écologique du numérique, l'optimisation des flux ou encore des clauses environnementales dans les marchés publics.



**Villes Internet**, association transpolitique fondée en 2002 qui rassemble plus de 8000 élus, agents et acteurs locaux pour le développement de l'Internet citoyen et du numérique urbain dans les territoires.

**Villes Internet** • 68 boulevard Malesherbes  
75008 Paris - France  
Tél. : +33 1 55 06 09 30  
coordination@villes-internet.net  
Twitter : @Villes\_Internet



**Villes de France**, association pluraliste d'élus, représente et accompagne les villes de 10 000 à 100 000 habitants et leurs intercommunalités.

**Villes de France** • 94 rue de Sèvres  
75007 Paris – France  
Tél. : +33 1 45 44 99 61  
courriel : contact@villesdefrance.fr  
Twitter : @villes2fr