

Publié le 22 mars 2021

## Fabien Ferrazza : « L'inclusion numérique des citoyens est un chantier à ouvrir pour les Epl »

Pour sa troisième saison, le think tank de la Fédération a décidé de se pencher sur l'accélération de la transition numérique dans les territoires. La question de la confiance des citoyens dans le numérique est une actualité brûlante qui fera l'objet de notre première séance de travail le 13 avril prochain. Fabien Ferrazza, un de nos intervenants pour la séance, a répondu à nos questions.



Pour inaugurer la saison 3 du think tank de la Fédération des Epl, **Capteurs de territoire**, une première séance est prévue le 13 avril prochain sur le sujet de l'inclusion du citoyen dans le projet de transformation numérique des territoires. **Fabien Ferrazza, directeur Secteur public de Docaposte, filiale du groupe La Poste**, sera l'un des intervenants. Il viendra présenter une approche à la fois exploratoire et opérationnelle de cette problématique à destination des collectivités locales dans le domaine du numérique. En amont de la manifestation, il a répondu à quelques-unes de nos questions.

**En quoi les collectivités territoriales sont-elles des actrices essentielles pour favoriser les relations de confiance entre les citoyens et le monde numérique ?**

L'inclusion des citoyens dans le projet de transformation du territoire relève de l'évidence. Reste à savoir comment elle peut être optimisée. Il est d'abord nécessaire de créer de la confiance. **Quand on parle de numérique, la notion importante de la sécurisation de la donnée et donc du consentement du citoyen surgit prioritairement.** Sur la Smart City d'Angers, où nous intervenons, les ateliers citoyens ont majoritairement fait émerger la nécessité de conforter ce lien de confiance.

### Comment se met en place un projet ?

L'appréciation du numérique est très hétérogène en fonction des territoires. Certains parlent de projet numérique, d'autres se projettent déjà dans la Smart City. **Quel est le projet numérique d'une collectivité ?** La plupart du temps, c'est dans un premier temps de proposer un espace de téléservices en ligne, de la copie de l'acte civil, au paiement de la cantine, etc. **Dans le cadre de la Smart City, nous sommes directement dans un projet de transformation du territoire via la facilitation numérique. Le maire d'Angers, par exemple, Christophe Béchu,** souhaite grâce au numérique générer des économies, notamment en matière d'électricité. Par ce biais, il invente le fonctionnement intelligent de la ville. Un cap facilement compréhensible pour le citoyen puisque les économies permettent d'investir dans d'autres secteurs et dans les services numériques de demain pour le citoyens au travers de plateformes de services aux citoyens aussi bien numériques que physiques.

### Comment le citoyen est-il associé à la démarche ?

On pourrait croire que tout le monde partage l'idée selon laquelle le numérique apporte un plus. Or, on se rend compte que **beaucoup d'usagers, quelles que soient les tranches d'âge, préfèrent le contact physique au numérique.** On voit donc se dessiner un espace omnicanal des services au public. Pour faire adhérer la population, le plus important, c'est de lui **faire admettre les gains qu'une telle évolution peut engendrer** en termes de facilitation des démarches administratives. Nous venons de d'intégrer **Pronote** au sein de Docaposte, un service qui existe depuis de nombreuses années et qui permet aux parents de se tenir informés l'évolution pédagogique de leur enfant à l'école mais aussi de la vie de l'établissement. Quand on sait que Pronote génère au national par an 2 milliards de connexions, gère 10 000 établissements, préserve 16 millions de comptes et leurs données, nous avons là l'illustration parfaite d'un service adapté à un besoin.

### Les Epl peuvent-elles s'inscrire plus résolument dans cette démarche d'inclusion numérique ?

**Oui car ces modèles vont induire un modèle public-privé.** De plus, les Epl peuvent activer le souhait de la collectivité de mener à bien une inclusion numérique équilibrée, prenant en compte à la fois les attentes des habitants réceptifs et ceux qui souhaitent privilégier le contact humain. Il y a là un vrai chantier à mener pour l'ensemble du monde de l'économie mixte locale.

**Vous pouvez vous inscrire à Capteurs de territoire en cliquant [ici](#).**