

Table ronde 6

**Réseaux, usages, services : avancer sur tous les fronts**

- ▶ **Antoine DARODES**, Directeur - Agence du Numérique
- ▶ **Béatrice DAVID**, Directrice - Mission Société Numérique

Animation : **Patrick VUITTON**, Délégué général - AVICCA



**Patrick VUITTON, Délégué général - AVICCA**

---

La table ronde précédente a montré combien les thématiques réseaux et usages/services s'articulaient : sans réseaux qui fonctionnent, on ne développera jamais des usages et des services. En même temps, on ne part pas d'une feuille blanche et on ne va pas non plus attendre d'avoir du très haut débit partout pour faire des usages et services. Il faut donc bien travailler sur ces deux axes en articulation et pas nécessairement l'un après l'autre, c'est toute la difficulté.

Au niveau des collectivités, les choses se structurent et le projet de loi République numérique comporte d'ailleurs une disposition qui vise à généraliser des schémas d'usages. Au niveau de l'État, plusieurs structures s'occupent du numérique : la DINSIC, le SGMAP qui a un fort axe sur ce sujet, et la toute nouvelle Agence du Numérique qui se structure dans ses différentes missions. Tout le monde connaît bien la partie très haut débit, mais il restait également à exposer l'architecture d'ensemble. Nous avons demandé à Antoine DARODES, directeur de l'Agence du Numérique, de nous en dire un mot, et Béatrice DAVID, directrice de la Mission Société Numérique, éclairera plus particulièrement la partie développement des usages et appropriation. Nous reviendrons ensuite avec Antoine DARODES sur quelques points qui ont été évoqués par le ministre sur le plan France Très haut débit.

**Antoine DARODES, Directeur - Agence du Numérique**

---

Au sein de Bercy, l'Agence du Numérique est un nouveau service qui est rattaché à la Direction générale des entreprises (DGE) et qui travaille en étroite coordination avec les deux ministres Emmanuel MACRON et Axelle LEMAIRE. Il s'agit à certains égards d'un « ovni administratif » car nous travaillons à une coordination d'acteurs décentralisés et d'écosystèmes. C'est-à-dire que nous

portons des initiatives décentralisées des territoires plus que nous ne cherchons à diffuser des choses par le haut. Aussi bien sur les trois missions de l'Agence qui sont la French Tech, le plan France Très haut débit et le nouveau pôle Société Numérique que dirige Béatrice DAVID, nous sommes toujours dans cette logique : chercher à harmoniser, soutenir, faciliter et diffuser les bonnes pratiques qui ont été mises en œuvre sur les territoires, essentiellement par les collectivités territoriales, les acteurs publics et privés, toujours main dans la main. Tout ce qui a été développé dans le cadre de la French Tech était en fait des choses déjà développées par certains territoires que nous avons généralisées au niveau national en leur donnant un peu plus de coffre, grâce à une intervention coordonnée. De la même manière, nous n'avons rien inventé concernant le plan France Très haut débit ; les collectivités territoriales étaient déjà à la manœuvre, nous avons simplement essayé d'harmoniser et de coordonner.

Nous voulons faire la même chose sur les usages et services. Beaucoup de choses sont réalisées par les collectivités, mais on a parfois l'impression que ces bonnes idées sont très locales et que l'on a du mal à les faire passer à la phase d'industrialisation pour réaliser cette bascule globale. Si 20 milliards d'euros vont être engloutis dans les nouvelles infrastructures, si l'on parle de villes intelligentes dont nos start-up sont les fleurons, nous avons la conviction que l'une des conditions du succès, et même la raison d'être de ces investissements et de ces programmes French Tech ou du plan, c'est, *in fine*, pour le citoyen et pour l'administré.

Le vrai sujet est celui de l'acculturation du citoyen à ces nouveaux usages et nouveaux services. À l'occasion de mes premiers déplacements, j'ai vu de très belles expériences et de très bonnes idées sur la ville intelligente, mais qui n'étaient utilisées que par 0,x% de la population locale... On ne peut pas envisager de déployer ces nouveaux services si on n'a pas une bascule généralisée de nos administrés vers ces usages et cela demande de les acculturer. Cela va mettre du temps, il faut ouvrir des espaces qui permettront à cette population dans sa diversité de mieux s'acculturer au numérique. C'est un peu la logique que nous voulons conduire dans ce troisième pôle. Là encore, nous n'inventons rien : l'idée est de prendre les bonnes pratiques locales et d'essayer de les généraliser avec un soutien, notamment financier.

Même chose pour les infrastructures : nous ne les faisons pas pour que les gens puissent aller surfer super vite sur internet ou regarder la télé en 3D ou 4K ; nous le faisons parce que nous avons la certitude que les politiques publiques de demain s'appuieront sur ces réseaux. Notamment, tout ce qui est maintien des personnes à domicile et amélioration d'un certain nombre de services publics dans les territoires ruraux passera par ces nouveaux réseaux. Mais, ces réseaux resteront vides, y compris si les applications sont bonnes, si les gens ne se les approprient pas, ne s'approprient pas ces nouveaux services qui changent et évoluent en permanence et c'est ce qui demande de l'acculturation.

La révolution numérique ne peut pas être cantonnée à 10% de la population, d'autant plus qu'on voit bien que cette révolution numérique n'est appréhendée que par un type de population mais pas par son ensemble. Dans notre logique d'action, il y a donc aussi l'idée que la révolution numérique en France portera les valeurs de la République et notamment des valeurs d'égalité, de liberté et de fraternité, et cela doit se retrouver dans l'acculturation que l'on fait aux usages du numérique.

Je laisse la parole à Béatrice, la nouvelle responsable du pôle Société Numérique qui est le troisième pôle de l'Agence. Les ministres devraient pouvoir annoncer d'ici le mois de mai-juin un certain nombre d'actions. Béatrice va commencer à dégager quelques grandes lignes qui vont faire l'objet de nouvelles discussions avec les associations de collectivités et les collectivités engagées, pour que nous puissions peaufiner le projet et l'annoncer fin mai, début juin.

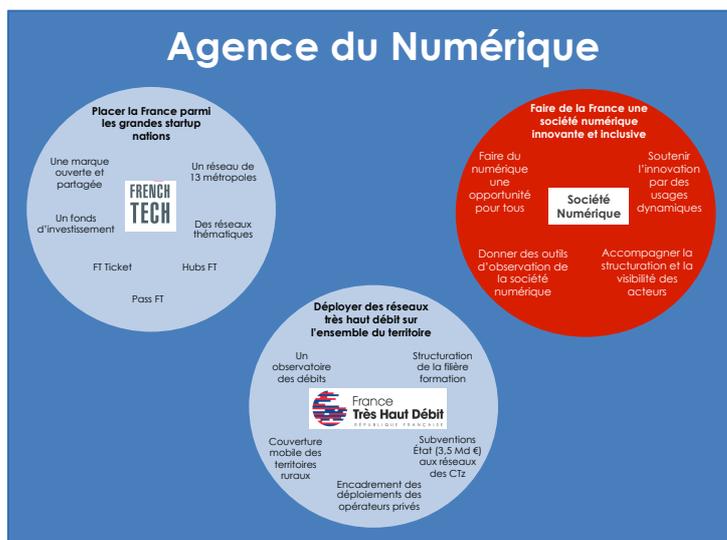
Béatrice DAVID, Directrice - Mission Société Numérique



Société Numérique - 06/04/16

1

### Agence du Numérique : un pilotage national d'actions décentralisées



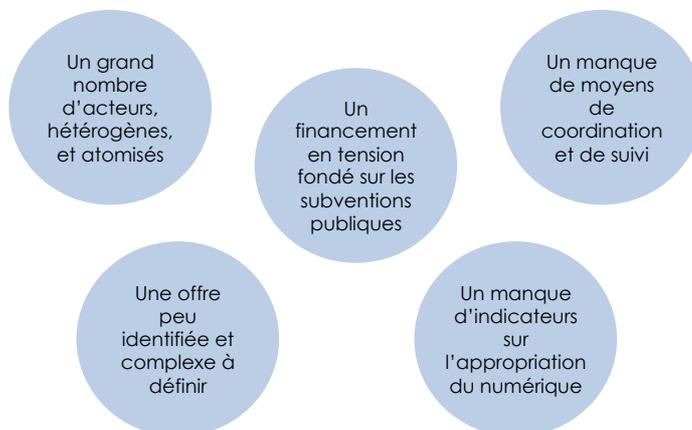
Société Numérique - 06/04/16

2

### Agence du Numérique

La mission Société Numérique pourrait en effet définir son objectif comme celui de faire de la France une société numérique innovante et inclusive. Il s'agit donc à la fois de faire du numérique une opportunité pour tous les citoyens, mais aussi de soutenir l'innovation par des usages dynamiques. En parallèle, deux objectifs sont davantage d'ordre méthodologique ; c'est de donner des outils pour comprendre cette société numérique, pour évaluer le niveau d'usage de la population, son niveau de compétence de base, de compréhension des transformations numériques à l'œuvre ; et c'est aussi de mieux structurer et rendre plus visibles les acteurs qui participent aujourd'hui du développement et de l'accompagnement de ces usages au sein de la population.

## Soutenir les usages et développer la culture numérique : un levier à redynamiser



Société Numérique - 06/04/16

3

### Soutenir les usages et développer la culture numérique : un levier à redynamiser

Le soutien des usages et le développement de la culture numérique sont un vrai levier dans les stratégies numériques des territoires et dans la stratégie numérique de la France, mais c'est un levier à redynamiser aujourd'hui.

Une multitude d'acteurs œuvrent sur le terrain depuis de nombreuses années sous des formes très diverses, mais ce sont des acteurs très hétérogènes et souvent très atomisés, raccrochés à des lieux ou à des structures, et peu coordonnés entre eux ou peu représentés au sein de réseaux plus globaux, qu'il s'agisse de réseaux territoriaux ou nationaux.

Les services qu'ils proposent représentent une offre à la fois peu identifiée par les populations et par certains partenaires, et assez complexe à comprendre puisqu'elle va d'un accompagnement très basique à un développement de culture numérique et de projets innovants. On est donc à la frontière de beaucoup de thématiques.

Ces acteurs reposent principalement aujourd'hui sur des financements en tension, puisqu'il s'agit beaucoup de subventions publiques de collectivités, relativement morcelées dans les différents programmes dans lesquels les collectivités financent ces actions.

Parallèlement, il y a clairement un manque de coordination de ces acteurs et de ces politiques, que cela soit au niveau des territoires ou au niveau national, et un manque d'interlocuteurs qui permettent de faciliter l'interaction entre la remontée des bonnes pratiques sur le terrain, la remontée des besoins et des alertes qui peuvent être nécessaires, et l'articulation nationale qui peut permettre de fluidifier et de donner de l'ampleur à ces actions.

On constate dans le même temps un manque d'indicateurs sur le niveau d'appropriation du numérique, pour savoir quelle part de la population a les compétences numériques de base ; comment cela évolue-t-il dans le temps, y a-t-il des différences d'un territoire à un autre ? Ces indicateurs existent en partie mais sont relativement disséminés et il nous semble qu'un certain nombre d'indicateurs restent à développer sur ces sujets aujourd'hui.

## Quatre axes de travail proposés

Structurer une coordination nationale et régionale reliée aux stratégies des territoires

Améliorer la lisibilité et la connaissance de l'offre d'acculturation

Développer d'autres sources de financement et leviers de visibilité

Établir des indicateurs nationaux et régionaux homogènes

Société Numérique - 06/04/16

4

### Quatre axes de travail proposés

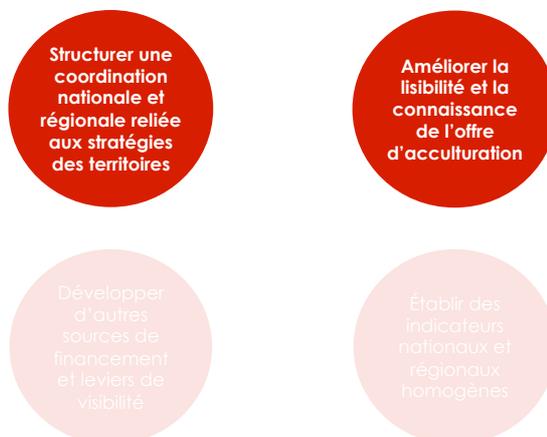
Ces constats définissent notre feuille de route autour de quatre grands axes de travail. D'une part, structurer une coordination nationale et régionale reliée aux stratégies des territoires afin d'ancrer vraiment le soutien aux usages dans les stratégies numériques des territoires, pour que cela aille de pair avec tout ce qui est fait autour de l'innovation et du développement économique, et autour des réseaux.

D'autre part, améliorer la lisibilité et la connaissance de l'offre de services qui est proposée et voir comment elle peut être mieux mutualisée, mieux articulée entre les acteurs et entre les thématiques.

Trouver parallèlement d'autres leviers de visibilité et de financement de ces actions afin de ne pas reposer uniquement, comme c'est souvent le cas aujourd'hui, sur de la subvention publique, et pour mieux mettre en valeur les nouveaux modèles de financement que certains réussissent à développer dans des projets très innovants.

Et puis, établir des indicateurs nationaux ou régionaux qui permettent de comprendre l'appropriation qui se fait et également de mesurer l'efficacité des politiques menées.

## Axes 1 et 2 - Structurer les stratégies de développement des usages



Société Numérique - 06/04/16

5

### Axes 1 et 2 - Structurer les stratégies de développement des usages

Les deux premiers axes se rejoignent dans la volonté de structurer les stratégies de développement des usages. C'est réellement une stratégie de l'innovation car il s'agit de développer le potentiel du numérique au sein de la population.

## Développer le potentiel numérique de la population : une stratégie d'innovation



Société Numérique - 06/04/16

6

### Développer le potentiel numérique de la population : une stratégie d'innovation

Pour comprendre de quoi il est question, il faut préciser ce que l'on entend par « accompagner les usages », car il y a différents aspects :

- L'inclusion et les usages essentiels, dont on entend souvent parler pour l'accompagnement à la dématérialisation pour les personnes très éloignées du numérique, vont concerner un certain type de public, une part plus limitée de la population mais qui se trouve aujourd'hui potentiellement dans une situation d'exclusion très forte face à ces nouveaux usages et face à une dématérialisation qui devient de plus en plus obligatoire. Certains d'entre vous l'ont sûrement constaté avec des citoyens qui les alertent sur la question des impôts uniquement déclarables en ligne et d'un certain nombre de procédures d'accès aux caisses d'allocations

familiales ou autres qui sont uniquement dématérialisées. L'accompagnement de ces personnes est un vrai sujet.

- En parallèle, il y a le développement de la culture numérique, de la découverte de certains outils (conception de sites, fabrication 3D...) pour acculturer l'ensemble de la population, leur donner confiance dans ces usages numériques et les inciter à être dans une démarche de découverte.
- Et puis, il y a la création et la participation à des projets innovants, qui concerne peut-être une population un peu plus initiée ou sensibilisée. Il nous paraît très important que la dynamique que nous arrivons à enclencher dans les programmes d'innovation avec les start-up et les métropoles French Tech, permettent aussi de créer cette démarche de Living Labs, de participation des habitants. Concernant les territoires innovants (smart régions / départements / cities), il y a un vrai sujet sur l'appropriation et sur la participation des citoyens à ces programmes.

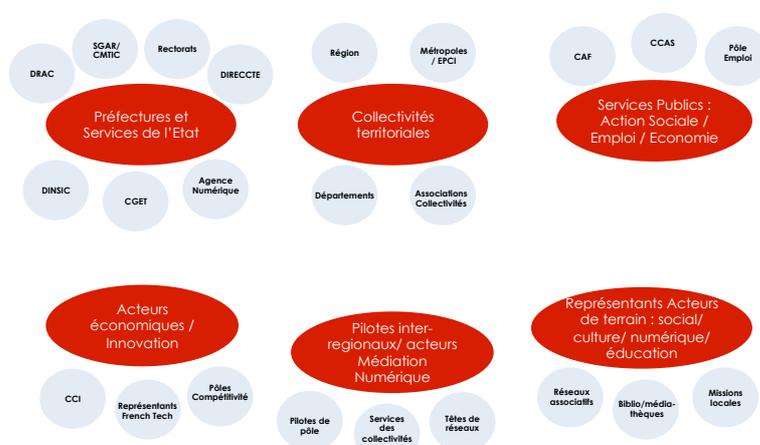
C'est selon nous un levier dans les stratégies numériques des territoires parce que c'est ce qui va permettre d'accélérer la transition numérique et de démultiplier son impact. Les services dématérialisés vont pouvoir toucher une plus grande part de la population, les temps de basculement vers le numérique seront réduits et l'économie réalisée par ces outils de dématérialisation peut être beaucoup plus grande si l'on accompagne mieux l'ensemble de la population.

La transition numérique des TPE-PME, et globalement le développement de compétences numériques au sein de la population, vont leur servir dans leurs métiers, au quotidien et en dehors des métiers numériques : en 2020, 80 ou 90% des métiers nécessiteront des compétences numériques, et si l'on veut que la population française soit dynamique dans l'emploi en général, il faut accompagner cette appropriation de compétences.

La culture entrepreneuriale se développe aussi de plus en plus dans la culture numérique, au croisement de pratiques individuelles et de pratiques professionnelles, et peut également permettre de développer ce potentiel du numérique en France.

Et puis, il faut des débouchés pour les nouveaux services innovants, pour que la taille critique des projets de smart territoires soit réellement impactante au niveau de l'investissement qu'ils représentent et du mieux vivre qu'ils ambitionnent de proposer aux habitants.

## Les acteurs à impliquer



Société Numérique - 06/04/16

7

## Les acteurs à impliquer

Cela signifie que nous devons impliquer un certain nombre d'acteurs, mais ce ne sont pas les mêmes sur tous les sujets, et il est très important que l'ensemble des acteurs puissent participer à la définition de ces stratégies numériques des territoires et à leur mise en œuvre opérationnelle.

Dans un premier temps, il s'agit des collectivités à tous leurs niveaux car elles sont toutes impliquées dans ces politiques d'innovation et dans l'accompagnement aux usages, que cela soit par des actions éducatives, dans le soutien à la politique de la ville, par des politiques d'innovation ou de formation, donc tout autant les métropoles, les départements, les régions et les collectivités au sens large, ainsi bien sûr que les préfetures et les services de l'État qui sont aujourd'hui complètement parties prenantes dans les stratégies numériques. Sont également largement concernés les services publics, qui ont des plans de dématérialisation qu'ils vont devoir accompagner d'études d'impact et de prise en compte de cet accompagnement.

Il s'agit aussi des acteurs économiques sur certains sujets : des start-up peuvent proposer des choses innovantes ou des outils mieux designés pour que les citoyens s'approprient plus facilement ces nouveaux outils.

Il y a également les acteurs de la médiation numérique, qui proposent de l'accompagnement aux citoyens, et leurs représentants têtes de réseaux ou pilotes de pôles interrégionaux.

Enfin, les acteurs de terrain, et surtout leurs représentants, sur l'action sociale, l'emploi, l'éducation, et les acteurs du numérique dans le territoire.

## Des thématiques à adresser de manière agile



## Des thématiques à adresser de manière agile

L'objectif est que ces stratégies puissent adresser de manière très agile un certain nombre de thématiques sur lesquelles le développement des usages sera particulièrement impactant, à savoir les services publics numériques, les territoires innovants, mais aussi le maillage de cette offre de services d'accompagnement. Celle-ci est souvent mal connue aujourd'hui en raison d'un manque d'outils de suivi ou de coordination et on ne connaît pas forcément la richesse de ce qui est proposé ou, à l'inverse, les manques qui peuvent exister sur un territoire.

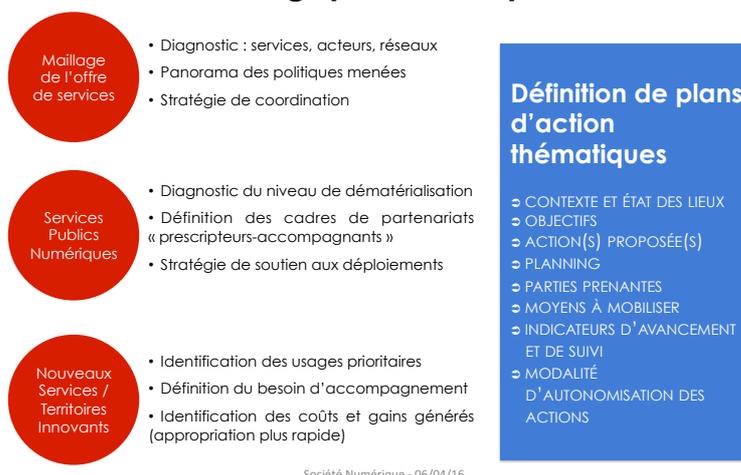
Il y a aussi la question du numérique pour l'emploi et de l'accompagnement à un certain nombre de compétences ou encore la mutualisation et les partenariats. L'objectif n'est pas que chacun de ces acteurs ou chacun de ces lieux puissent avoir une offre qui couvre de l'inclusion des usages essentiels pour les habitants à l'impression 3D, et soit à la fois en capacité de proposer le matériel, les compétences de formation, les réseaux d'intervenants qui peuvent participer, mais bien d'avoir

des stratégies globales de territoires, des dynamiques innovantes de mutualisation d'un certain nombre de compétences pour la coordination de cette activité et pour les moyens à mettre en œuvre, afin que toutes ces actions se déploient plus vite, mieux, et en nécessitant potentiellement moins de moyens financiers.

C'est un gage de survie ou de développement de ces acteurs qui, pour certains d'entre eux, souffrent clairement d'un manque de compétence dans le développement de projets à l'ère du numérique. Comment les accompagner sur cette montée en compétence, comment leur permettre de bénéficier des compétences d'autres acteurs ? C'est aussi en ayant une stratégie plus globale qui permettra de prendre la compétence chez l'un et de l'amener chez l'autre qui, lui, aura le public ou le lien avec le bon partenaire.

Les schémas des usages et services seront bien évidemment une thématique centrale qui sera adressée dans ces stratégies, pour que la cohérence de ces schémas à une échelle plus large d'un territoire potentiellement plus grand soit aussi synonyme d'économie et de projets qui se développent avec plus de partenaires.

## Une déclinaison opérationnelle et stratégique : exemples



## Une déclinaison opérationnelle et stratégique : exemples

Voici quelques exemples d'une déclinaison opérationnelle sur les services publics numériques.

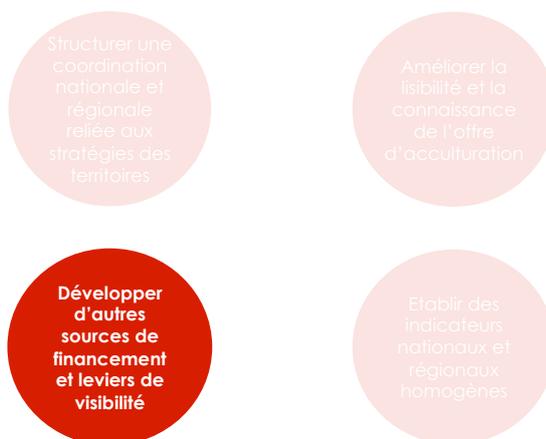
C'est à la fois faire le diagnostic du niveau de dématérialisation sur un certain nombre de services qui vont être proposés (services publics ou services de mairies dans leur ensemble) ; étudier le besoin d'accompagnement nécessaire, le niveau d'appropriation de ces outils. Plus globalement, dans les stratégies de déploiements des nouveaux services, c'est prendre en compte l'impact que prendra le passage au tout dématérialisé ou au partiellement dématérialisé, et les besoins que cela va susciter en termes d'accompagnement de la population. C'est aussi identifier les partenariats qui seront nécessaires entre un certain nombre de prescripteurs comme Pôle Emploi ou la CAF, qui ont cette logique d'orienter les publics vers des lieux ou des services d'accompagnement lorsque les personnes ne sont pas en capacité d'utiliser ces usages. Il faut accompagner ces démarches de manière plus structurée et avec des partenariats qui permettent de garantir la qualité de l'accompagnement et de valoriser le service rendu par ces lieux, qui est fait aujourd'hui dans le cadre d'une prescription très informelle.

Sur les nouveaux services et territoires innovants, il faut aussi identifier les usages qui vont être prioritaires lorsque nous allons développer un certain nombre de programmes autour de smart cities sur les transports ou sur l'énergie par exemple, sur l'appropriation des nouveaux compteurs et des nouveaux dispositifs dont la mise en œuvre est souhaitée. Comment aider les gens à mieux utiliser ces outils afin que cela soit bénéfique aux usagers, mais aussi à l'entreprise et au territoire ? Il faut

également identifier les coûts et les gains générés par cet accompagnement qui permettra d'aller plus vite et de toucher plus de population.

Sur l'ensemble de ces sujets, l'objectif est d'être très concret et opérationnel, d'identifier les acteurs impliqués dans la coordination de ces thématiques et de définir des plans d'action qui permettront de voir les actions à mettre en œuvre, les moyens mobilisés, les parties prenantes à impliquer, et à quel moment on arrivera à faire en sorte que ce projet soit relativement autonome et n'ait plus forcément besoin qu'un groupe de personnes suive son déploiement sur le territoire.

### Axe 3 - Valoriser les services auprès des partenaires et des bénéficiaires



### Axe 3 - Valoriser les services auprès des partenaires et des bénéficiaires

Le troisième axe consiste à valoriser mieux auprès des partenaires et des bénéficiaires ces services d'accompagnement au numérique et ces stratégies d'accompagnement aux usages.

### Le chèque, piste d'outil de financement et de visibilité

**#APTIC** LE CHÈQUE CULTURE NUMÉRIQUE

**LE PASS NUMÉRIQUE**  
SOLIDARITÉ | PROXIMITÉ | INNOVATION

**1. QU'EST CE QUE C'EST ?**  
Un bon d'un valeur de 100€ échangeable dans un EPA partenaire pour compenser comment :  

- gérer ses identités numériques et protéger sa vie privée
- être producteur plus que consommateur d'informations
- créer de nouvelles relations avec les administrations
- contribuer au développement local et au bien-être.

**2. POUR QUI ?**  
Le Pass Numérique s'adresse à tout citoyen, et particulièrement ceux qui sont peu habitués aux pratiques numériques.

**3. OÙ ?**  
Le Pass Numérique est délivré en 4 sessions dans un Espace Public Numérique conventionné avec la Région Rhône-Alpes.

**4. COMMENT EN PROFITER ?**  
Retrouver toutes les informations dans votre Espace Rhône-Alpes Numérique ou sur [www.solidnum.rhonealpes.fr](http://www.solidnum.rhonealpes.fr)

rhôneAlpes

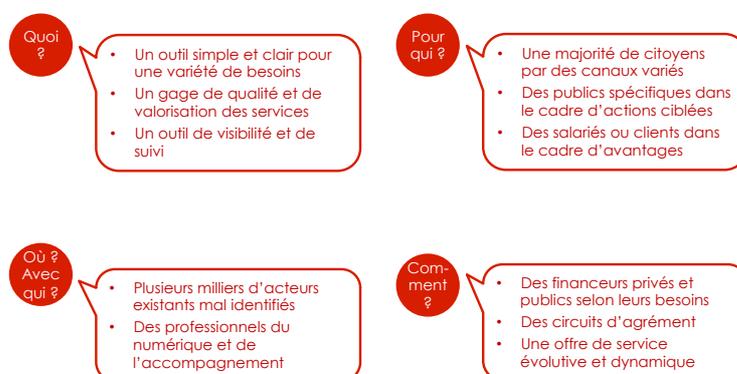
### Le chèque, piste d'outil de financement et de visibilité

En nous appuyant sur ce que nous observons sur le terrain, nous avons pu identifier un certain nombre d'initiatives relativement innovantes et intéressantes autour d'une logique de chèques ou

de coupons qui permettent de financer plus largement ces activités et de les rendre beaucoup plus visibles vis-à-vis des usagers.

Deux expérimentations nous ont semblées particulièrement intéressantes : un projet appelé les chèques APTIC qui est en cours d'expérimentation en Aquitaine, et le Pass Numérique qui a été développé dans la région Rhône-Alpes pour accompagner la possibilité des citoyens à utiliser ces services.

## Une réponse innovante d'accès à l'offre, de visibilité, et de qualité



## Une réponse innovante d'accès à l'offre, de visibilité et de qualité

Notre intérêt pour ces projets s'explique par le fait qu'ils représentent une réponse relativement innovante à un certain nombre de points. Il s'agit d'un outil simple et clair qui reprend des codes que les gens connaissent au quotidien avec le chèque services ou le chèque déjeuner. C'est aussi un gage de qualité du service qui est rendu par une logique d'agrément des structures et de capacité à suivre l'usage qui en a été fait et l'accompagnement qui en a été proposé.

Cela permet à la fois de toucher l'ensemble de la population, avec un outil qui peut diffuser le service très largement, et en même temps de cibler des populations ou des thématiques bien précises, que cela soit sur l'accompagnement de jeunes ou sur les seniors ou d'autres types de publics pour lesquels on souhaite développer des projets un peu plus spécifiques.

Cela permet de s'appuyer sur plusieurs milliers d'acteurs de la médiation numérique et d'autres acteurs qui émergent dans ces écosystèmes, qui ne sont pas forcément bien identifiés mais qui sont à la fois des professionnels du numérique et des professionnels de l'accompagnement des publics.

Comment cela peut-il fonctionner ? Avec des financement par les acteurs qui financent déjà ces activités aujourd'hui, plutôt par des logiques de subventions et donc avec des compléments sur des programmes plus spécifiques. Mais il y a également un levier de financement privé, que cela soit par des entreprises, pour distribuer ces chèques dans le cadre de politiques d'avantages à leurs salariées, ou par des fondations qui veulent avoir une action relativement ciblée sur une thématique ou sur un type de public. Ce qui permet aussi d'élargir le spectre de financeurs et de prescripteurs de ces activités, tout en touchant mieux et plus de personnes au sein de la population.

## Un parcours simplifié, ciblé, permettant des réponses évolutives aux besoins

- 1 La collectivité accorde à la Mission Locale des chèques à proposer à des jeunes dans le cadre de projets de découverte métiers (ex : fabrication numérique, ateliers robotique) ou en distribue dans les écoles, centres jeunesse... 
- 2 L'usager (ou la structure) se fait conseiller ou choisit un lieu d'accompagnement parmi les structures agréées selon les activités proposées et le besoin identifié
- 3 La structure choisie enregistre le(s) chèque(s) remis et dispense un atelier d'initiation à un groupe de jeunes, avec du matériel de qualité et une pédagogie adaptée
- 4 Les prescripteurs et les structures agréées ont accès aux outils de suivi permettant de valoriser le service rendu, le nombre de bénéficiaires, et d'analyser les activités les plus demandées

Société Numérique - 06/04/16

13

### Un parcours simplifié, ciblé, permettant des réponses évolutives aux besoins

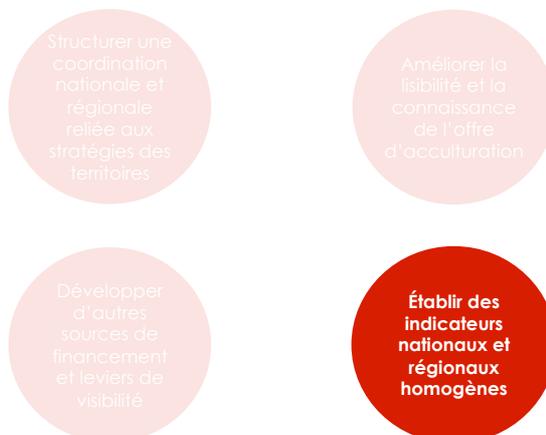
Une collectivité peut par exemple distribuer des chèques directement auprès de jeunes ou auprès d'une mission locale pour un programme d'accompagnement sur des ateliers robotiques qui permettent de mieux acculturer les jeunes aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers. Plutôt que de réfléchir à la manière de faire un programme sur le sujet, de mettre 6 mois à identifier les acteurs potentiels et à réfléchir à l'accompagnement, cet outil permet de flécher directement vers une offre existante.

En parallèle, les usagers ou en l'occurrence le groupe d'usagers, peut facilement identifier l'endroit où il veut se faire accompagner parce qu'il est conseillé par une plateforme qui met en avant les lieux agréés. Et nous avons, par le biais du chèque, une capacité à suivre les services qui ont été utilisés, la qualité de l'accompagnement proposé, et c'est aussi un moyen de faire évoluer dans le temps, de manière beaucoup plus rapide, la capacité à proposer des services d'accompagnement sur de nouvelles thématiques.

Grâce aux modules d'accompagnement des Fab Labs, nous avons su très vite proposer des activités d'acculturation pour des publics très variés, allant du grand public aux TPE ou aux chefs d'entreprise et à la population au sens large, en ayant les compétences sur ces nouvelles thématiques qui étaient primordiales.

Autre projet, nous avançons sur la création d'une fondation pour soutenir ces activités autour de l'accompagnement et du développement de cette société numérique, qui permettra de détecter de bonnes pratiques sur les territoires, de favoriser leur essaimage ainsi que leur visibilité au niveau national. Nous souhaitons que cette fondation ne soit pas une énième fondation, dans sa manière d'adresser les projets et de les accompagner, que cela soit avec des mentors dans l'économie collaborative ou le financement participatif, qu'elle puisse accompagner les projets pour réfléchir à leur nouveau modèle économique, à leurs outils de communication, à leurs moyens de toucher la population. Le but est d'impliquer des grandes entreprises qui vont bénéficier de cet accompagnement et du développement des compétences numériques au sein de la population.

## Axe 4 - Donner des outils d'observation de la société numérique



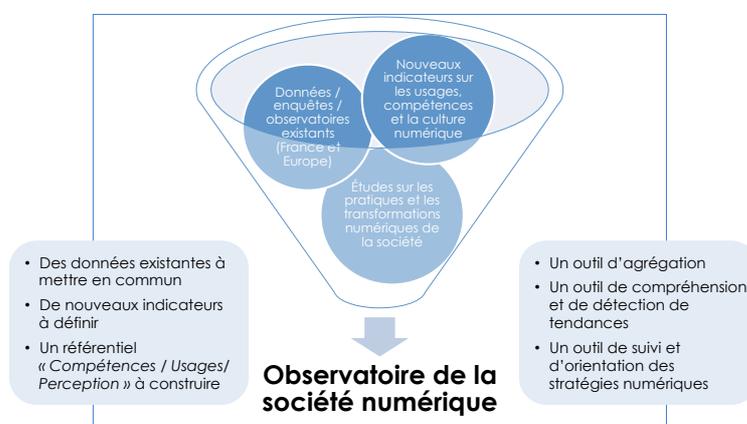
Société Numérique - 06/04/16

14

## Axe 4 - Donner des outils d'observation de la société numérique

Le dernier axe est de donner des outils d'observation de cette société numérique.

### Mettre en place un outil d'observation de la société numérique



Société Numérique - 06/04/16

15

### Mettre en place un outil d'observation de la société numérique

L'objectif est d'avancer vers une meilleure observation, à la fois avec des données existantes qui sont aujourd'hui disséminées et qu'il faut mettre en commun, et en travaillant sur la manière dont les données pourraient être comparées les unes avec les autres ou être plus interopérables, que cela soit les données du Crédoc ou de l'Insee mais également un certain nombre de baromètres qui sont réalisés par des instituts de recherche ou par des entreprises privées. L'objectif est également de réfléchir aux nouveaux indicateurs qu'il est nécessaire de créer pour mieux comprendre cette société numérique, avec un référentiel qui articule les compétences de bases, les usages, et les perceptions du monde numérique.

Il nous semble en effet très important de comprendre comment la population vit cette transition numérique et ce qu'elle y voit à l'œuvre. L'objectif est bien d'aboutir à un outil qui agrège l'existant et le rend plus intelligible, pour pouvoir fournir un outil de compréhension, un outil de détection des

nouvelles tendances, qui permette d'analyser les nouveaux usages à l'œuvre et de suivre les politiques mises en œuvre tant au niveau national que dans les stratégies numériques que développeront les territoires sur les usages. Cela doit permettre aussi de voir si certains territoires sont plus en retrait et ont besoin d'une politique plus spécifique sur certains usages, et de détecter les manques au sein de la population, avec une vision un peu plus fine et plus proche de la réalité des territoires.



Société Numérique - 06/04/16

16

## Merci

Voilà les axes que nous voulions vous présenter aujourd'hui. L'objectif est de coconstruire toutes ces stratégies de coordination avec vous, avec ce que vous faites déjà aujourd'hui, avec les acteurs qui semblent les plus pertinents sur ces sujets. Notre objectif partagé est bien que le numérique serve au plus grand nombre.

## Patrick VUITTON

---

Je crois que c'est la première fois que cette stratégie est exposée, merci de nous en avoir dévoilé les grandes lignes. J'imagine que la ministre en dira un peu plus dans les semaines qui viennent.

Je bascule sur la partie réseau car nous voulions revenir sur un certains nombre de points afin d'éclairer des choses qui ont été dites assez rapidement hier par le ministre. Il a balayé plusieurs points, dont un assez complexe sur les SMO de SMO, alors que nous avons appris en début d'après-midi que la commission des lois avait supprimé la disposition ; nous verrons si elle est maintenue puisque la commission de l'aménagement du territoire était plutôt pour... Par conséquent, les choses vont se régler en séance.

Je voulais surtout axer mes questions sur deux autres points qui ont été esquissés par le ministre. Le premier concerne la grille tarifaire indicative qui peut surprendre par rapport au fait que nous ayons des lignes directrices qui donnent une fourchette à l'intérieur de laquelle s'inscrire... Il est vrai que ces lignes directrices n'embrassaient pas tous les segments du réseau qui vont du NRO jusqu'au raccordement de l'utilisateur, et je crois que cela fait justement partie des points sur lesquels l'Agence a travaillé.

Le deuxième concerne la création d'un GIE dont les contours n'ont pas été définis. À quoi pourrait-il servir ? Le ministre dit que l'on va esquisser un GIE mais que, si les opérateurs ont mieux à mettre sur la table, on le retirera. Si le moyen est encore visiblement à l'étude, l'objectif est, lui, très clair ; c'est bien que tous les opérateurs soient présents sur tous les RIP, comme le discours de Patrick CHAIZE le rappelait aussi en ouverture.

## Questions / Réponses

### Antoine DARODES

---

L'objectif de ces deux chantiers est très clair : il est de lever tous les freins à la commercialisation des RIP. Le ministre, qui réunit régulièrement les opérateurs en « réunions de chantiers », leur a demandé à chaque fois de préciser les raisons objectives qui pourraient retarder leur venue sur les réseaux d'initiative publique, au-delà de leur stratégie commerciale. Deux points sont fréquemment revenus lors de ces réunions.

Le premier est l'idée d'avoir à l'affaire à plusieurs grilles tarifaires, d'avoir à arbitrer et à négocier à chaque fois les tarifs d'accès à chacun des réseaux avec, en face de ces tarifs, des conditions contractuelles - par exemple de renouvellement des IRU - qui seraient différentes selon les territoires. Pour certains opérateurs, qui ont l'habitude de choses simples, il n'était pas trop envisageable d'avoir à traiter cela avec un grand nombre de collectivités ou d'opérateurs d'infrastructures et c'est cela qui avait amené dans un premier temps à demander à l'ARCEP d'établir des lignes directrices. Ces lignes directrices apportent déjà beaucoup de réponses. Par rapport au premier projet qui avait été publié au mois de septembre, la version finale nous semble parfaitement permettre la commercialisation des réseaux d'initiative publique et rejoint les analyses que nous avons réalisées en interne. Cette grille tarifaire « indicative » ne s'imposera effectivement pas, néanmoins, lorsqu'elle sera adoptée, nous pourrions probablement aller beaucoup plus vite sur l'instruction des dossiers et cela devrait faciliter aussi des négociations avec certains grands FAI qui ne sont pas encore très intéressés aujourd'hui mais qui s'y intéressent de plus en plus... Pour parler de Free en clair !

Il restait encore un certain nombre de choses à préciser, notamment sur les renouvellements de droits d'usages, et également sur le raccordement final parce qu'on voit bien que le coût du raccordement final pour le FAI constitue un frein évident en termes de CAPEX. Le fait de pouvoir lisser le coût du raccordement final au travers d'un récurrent qui ne serait payé que sur l'accès activé ou sur l'accès passif, permet de faire baisser des barrières à l'entrée en termes de niveau de CAPEX exigé pour un FAI, y compris un nouveau FAI.

Ce sont des sujets sur lesquels nous finalisons les discussions avec l'ARCEP. Nous réfléchissons à formaliser cette grille tarifaire et à la faire valider d'une manière ou d'une autre par l'ARCEP - cela doit être décidé dans les prochains jours - pour que nous ayons une grille indicative dans le courant du mois de mai. Cela n'empêchera pas de discuter, notamment pour des périodes transitoires et pour tous les réseaux qui sont déjà partis, mais l'objectif est de tendre vers une grille tarifaire unique sur l'ensemble du territoire, qui permette de lever au maximum les freins à la venue des grands FAI ou des nouveaux FAI sur les réseaux d'initiative publique. C'est un complément par rapport à ce qu'a fait l'ARCEP, dans la même lignée, et qui sera évidemment validé par l'ARCEP.

### Patrick VUITTON

---

Pour être exhaustif, cela comprendrait-il également le tarif de l'activé et les conditions d'accès aux liens NRO-PM ? L'ARCEP s'est en effet concentrée sur la partie mutualisée située en aval du PM...

### Antoine DARODES

---

Oui. Dans le plan, nous avons une logique de boucle locale optique située au niveau du NRO et avec des PM plus petits, ce qui n'est pas nécessairement le cas dans la réglementation de l'ARCEP qui date un peu. Pour nous, il est très important d'éviter par la tarification des phénomènes de *cherry picking* ou d'écramage, où un opérateur déciderait de venir à la sous-boucle à tel endroit, à la boucle à tel autre et de manière trop capillaire, ou un opérateur qui privilégierait uniquement les SRO

proches du NRO. Certaines tarifications qui ont pu être envisagées avec pertinence dans la zone AMII peuvent avoir des effets pervers, que cela soit sur le transport optique entre le NRO et le SRO, mais également sur le raccordement final, en termes de commercialisation équitable et saine des réseaux d'initiative publique. Il faut donc que l'on puisse ajuster cette référence que constituent les grilles tarifaires des zones AMII aux spécificités des zones plus rurales. Pour cela on a besoin de compléter le tir par rapport à ce qui avait pu être regardé par l'ARCEP à l'aune des offres des opérateurs de FTTH dans les zones AMII. L'idée est de bien prendre en compte cette spécificité rurale et le risque d'écroulement qui pourrait être fait par certains FAI par opportunité en fonction des tarifs.

---

### Patrick VUITTON

Merci. Et sur cette question de GIE et d'interface entre les opérateurs commerciaux et les opérateurs d'infrastructures ?

---

### Antoine DARODES

Cela part d'une demande de plusieurs FAI, y compris certains grands FAI nationaux, qui nous ont dit que, pour venir sur les RIP, ils souhaitaient - dans l'idéal - avoir accès à une interface de système d'information unique. En effet, s'ils doivent s'interfacer avec les systèmes d'information des 6 ou 7 grands opérateurs d'infrastructures, c'est beaucoup trop. Ils se retrouvent à chaque fois dans une phase d'apprentissage, où ils doivent s'ajuster avec 6 ou 7 systèmes d'information et cela n'est pas envisageable. Donc, si l'on veut promouvoir la commercialisation par de plus petits opérateurs, y compris nationaux, il est nécessaire d'uniformiser au maximum ces interfaces de systèmes d'information à la fois sur l'éligibilité des lignes, la prise de commande et sur le premier niveau de service après-vente. Un Bouygues Telecom ou un Free qui veut commercialiser de la fibre en Lozère ou dans les Ardennes ne doit pas se trouver devant deux systèmes d'information différents avec des protocoles différents.

Autant dire que cette idée n'a pas reçu un accueil très chaleureux de la part de certains grands opérateurs ! Cela a même été un point de crispation particulièrement fort, ce qui nous a convaincus dans l'idée que nous avons touché un bon point, un point en tout cas essentiel sur la commercialisation des RIP.

Concernant l'éligibilité, qui est en lien avec les travaux parallèlement en cours sur les bases adresses, nous avons collectivement besoin d'harmoniser les choses. Aujourd'hui, il y a un vrai problème dans certains réseaux d'initiative publique sur l'identification de certains logements ou locaux : la personne souhaite avoir le service, le réseau est quelque part, pas très loin, mais on n'arrive pas à faire la commercialisation entre le FAI et le réseau. Dans certains territoires, cela a concerné plus de 20% des prises qui étaient allumées, au sens IPE réglementaire, donc éligibles, mais en fait quand le client devait se raccorder via son FAI, on n'arrivait pas à trouver où il habitait. Il faut donc uniformiser les références de ces bases d'éligibilité.

Face à ce problème, beaucoup de collectivités ont lancé des travaux utiles mais qui ne sont peut-être pas encore assez coordonnés. L'objectif est donc de les coordonner et nous pensons que, via cette structure unique, on pourrait favoriser et accélérer ces travaux d'harmonisation, qui sont vraiment importants si l'on ne veut pas rater la commercialisation des RIP. Un des freins au *churn* et même à la pénétration sur tous les réseaux, c'est clairement cette question d'éligibilité. Ça été le cas sur le cuivre et ça l'est toujours - il faudrait éviter de recommencer la même histoire sur la fibre pendant 50 ou 100 ans !

Quelle forme cela prend-il ? L'arbitrage qu'a rendu le ministre est de dire : subsidiarité. Si les opérateurs d'infrastructures savent répondre collectivement à ce frein qui a été identifié et à cet obstacle qui a été levé, ne nous épuisons pas à créer un « machin » public. Mais, nous constatons aujourd'hui qu'il y a une défaillance et que cela ne fonctionne pas, donc la ligne de conduite du ministre est très claire : tant qu'aucune alternative ne fonctionne, on avance en parallèle. Il nous a

dit : « pour le moment, vous allez sur la création de ce GIE, comme si on allait jusqu'au bout ; si dans 3 ou 4 mois les opérateurs admettent que, de toute manière, il faut faire quelque chose et qu'ils prennent eux-mêmes les choses en main, nous n'irons pas à leur rencontre ». Évidemment, nous surveillerons, y compris avec la vigilance du régulateur, que tout cela avance bien et permet un accès non discriminatoire à tous les réseaux.

Ce n'est pas un pas de deux : on dit qu'on y va, on enclenche la machine, y compris avec des investissements publics, et nous allons demander à un certain nombre d'opérateurs de signer un MOU ou en tout cas une intention de rentrer dans le mécanisme dans les prochaines semaines, et probablement qu'en septembre - octobre nous nous reposerons la question de continuer. Mais une fois le point de non-retour franchi, vers l'automne, nous irons jusqu'au bout et le ministre a dit que s'il fallait changer la loi et mettre des millions d'euros, on le ferait, si les opérateurs d'infrastructures ne sont pas en capacité de proposer quelque chose qui lèverait encore un frein à la commercialisation par les plus petits des grands FAI ou de nouveaux FAI.

### **Patrick VUITTON**

---

Nous avons eu des débats sur les architectures FTTE. L'ARCEP voit qu'il y a différentes hypothèses, présentant pour certaines des surcoûts qui peuvent être importants pour assurer de la qualité de service, avec des arbitrages qui doivent être pris rapidement car le déploiement est en cours... Par ailleurs, s'il y a des surcoûts, aujourd'hui, ils ne sont pas pris en compte par le plan, alors que les entreprises en sont une cible majeure. Quelles sont les hypothèses pour l'Agence ? Faire une rallonge pour que les surcoûts soient possibles, ou regarder comment font les opérateurs qui y arrivent sans trop de surcoûts ?

Guillaume MELLIER de l'ARCEP a annoncé ce matin qu'une consultation publique allait être lancée et qu'il en sortirait un « document ». En général, lorsque l'ARCEP lance une consultation, il en ressort une « décision » ou une « recommandation »... Le fait de parler d'un document nous laisse interrogatifs sur le fait que l'ARCEP trancherait ou pas. Quelle est la position de l'Agence ?

### **Antoine DARODES**

---

Le raccordement des entreprises en fibre optique est clairement une priorité dans le cadre d'un déploiement FTTH, mais également dans le cadre d'une opération de montée en débit. Nous avons lourdement insisté auprès d'Orange, qui est en discussion avec le régulateur depuis trop longtemps sur la question, sur la nécessité d'avoir une offre de raccordement en fibre optique jusqu'au bout pour l'entreprise, y compris dans des opérations de montée en débit. Aujourd'hui, en cas de montée en débit, le FTTE n'est pas encore pleinement opérationnel et c'est très regrettable.

Concernant le FTTE lorsque le déploiement d'une boucle locale optique est en cours, il y a encore des hésitations et des options, notamment sur le fait de savoir si l'on pose un PBO spécifique ou pas, les retours d'expérience sont encore incomplets. Dans le cadre du plan France Très haut débit, nous pouvons payer davantage le raccordement de l'entreprise via la composante de financement du raccordement final pour des sites prioritaires, notamment depuis le nouveau cahier des charges de mai 2015, même si ça ne couvre pas intégralement les surcoûts liés à un PBO spécifique entreprises.

Nous n'avons pas de doctrine mais, dans une logique FTTE, il faut que l'on ait une continuité optique sécurisée du NRO jusqu'à l'entreprise. Le fait de savoir si l'on peut avoir une connexion sécurisée sur un PBO qui peut être traité par tout le monde est une vraie question. Le niveau de sécurisation en chambre est-il suffisant pour que l'on puisse brancher une entreprise sur un PBO grand public ? Sur ces questions, nous regardons avec attention les retours d'expériences des opérateurs et nous savons que, parmi les opérateurs de RIP, plusieurs solutions techniques sont mobilisées aujourd'hui.

---

**Patrick VUITTON**

---

Il y a également des questions de fibres surnuméraires qu'on tirerait depuis un point d'aboutement... Ce sont des surcoûts qui peuvent être plus importants et qui devraient d'ailleurs se voir au moment de la construction des réseaux, car les fibres surnuméraires ne se font pas après coup mais bien au moment de la construction. Quelles sont les questions de la salle ?

---

**Michel CHANEL, SlaA**

---

Je ne comprends pas très bien : ce sont bien les opérateurs qui ont inventé le CAPEX pour venir sur les réseaux, d'abord entre eux et puis maintenant sur les réseaux des RIP. Vous dites qu'ils ne sont pas d'accords sur le niveau de prix des CAPEX parce que cela les gêne, mais qu'est-ce qui les empêche de venir tout simplement en location passive, y compris sur le tronçon PBO-PTO ?

---

**Antoine DARODES**

---

Cela dépend des opérateurs. Ceux qui ont des poches un peu plus profondes que d'autres peuvent payer des raccordements à 250 ou à 450 euros, organiser des droits de suite et faire la banque pour les autres. Mais certains opérateurs ne peuvent pas faire cela et c'est la raison pour laquelle ils veulent venir en passif, avec de la location passive et du raccordement final. C'est en fait, un modèle comme dans le cuivre où ils achètent un dégroupage au NRO, dégroupage qui comprend le raccordement final, qu'il faille le faire ou pas. Cela, nous sommes capables de le lisser assez facilement à des taux de retour sur investissement qui sont tout à fait dans l'épure de ce qu'ils attendent aujourd'hui. Si vous amortissez un raccordement sur 20 ans à 6 ou 7%, vous pouvez arriver à entre 2 et 2,50 euros, y compris avec le risque de non commercialisation, sachant qu'une personne qui est passée à la fibre ne revient en général pas au cuivre...

---

**Patrick VUITTON**

---

Sachant que, entre la collectivité et l'opérateur, il y a un opérateur d'opérateurs qui peut avoir des visions différentes suivant son positionnement national... Il est donc souhaitable de ramener tout cela à quelque chose qui apporte un surplus collectif plutôt que de maximiser telle ou telle position de tel ou tel opérateur.

---

**Yvon NOEL, région Normandie**

---

Je remercie Béatrice DAVID pour sa présentation éclairante. Première question, même si le sujet des compétences numériques a été abordé, je ne vois pas la trace de la Grande École du numérique dans la présentation. Le sujet est-il déconnecté ou se fera-t-il autrement ?

Concernant la médiation numérique, il y a des choses tout à fait intéressantes, et je pense que les régions pourront accompagner l'Agence sur ces questions. Comment cela va-t-il se passer en termes d'associations des partenaires territoriaux et dans quel calendrier ? Quelque chose est-il prévu sur les aspects financiers ?

---

**Béatrice DAVID**

---

La Grande École du numérique n'est pas un projet que l'Agence du Numérique porte aujourd'hui. Nous voyons bien sur le terrain qu'elle concerne des acteurs de la French Tech, des acteurs de la médiation numérique et que cela fait partie des sujets sur lesquels les collectivités se sont mobilisées. En transversal, ce sera présent sur un certain nombre de sujets et notamment sur la question des compétences numériques. Ces projets feront partie des plans d'action qui peuvent être

mis en œuvre et des axes sur lesquels développer. Pour nous, ce n'est pas un axe spécifique de la stratégie et la Grande École du numérique est aujourd'hui une des réponses possibles à la question de l'emploi dans le numérique et du développement des compétences numériques, mais ce n'est pas la seule et il n'y a pas de Grande École du numérique partout... Mais c'est évidemment un des projets qui permettra de fédérer les acteurs et d'impulser un certain nombre de dynamiques sur les compétences. D'ailleurs, nous voyons bien que le besoin de faire le lien au niveau des territoires entre les différents projets de Grande École du numérique qui ont pu être menés est particulièrement important, ce qui est plus positif que d'avoir des réponses les unes à côté des autres, sans coordination sur les prescripteurs, les financeurs et les partenaires entreprises.

---

### **Antoine DARODES**

Pour être encore plus direct, oui, il serait tout à fait pertinent que la Grande École du numérique soit pilotée à l'Agence du Numérique, mais ce n'est pas ce qui a été tranché jusqu'à présent... Béatrice DAVID a travaillé avec ses équipes pendant deux mois sur l'instruction de la première vague de labellisation de la Grande École du numérique, en coordination avec trois autres ministères. Aujourd'hui, nous attendons de savoir qui est le chef de file « A » de ce projet qui va être porté par un GIP. L'Agence du numérique a donc une légitimité, par rapport à ses autres missions, à piloter ce projet, mais il faut des arbitrages interministériels, ce qui est très compliqué et nous dépasse largement !

---

### **Béatrice DAVID**

En termes d'associations de partenaires, le but est bien d'avoir l'ensemble des collectivités impliquées, parce qu'elles le sont aujourd'hui dans les faits, sur l'accompagnement et le financement de ces projets, que cela soit en subventions ou en lieux sur la médiation numérique plus particulièrement.

L'idée est d'avoir une articulation des différents niveaux de collectivités mais nous voyons que cela se passe de manière très différente d'un territoire à un autre. Nous ne voulons pas imposer une manière de faire en disant que cela doit relever de la politique des métropoles, des départements ou des régions, mais proposer un cadre d'organisation. Il doit y avoir une cohérence, idéalement à l'échelle de la région, mais les politiques déployées peuvent l'être à une échelle inférieure lorsque c'est pertinent. Il existe de nombreux exemples. Pour élaborer cette stratégie, nous nous sommes inspirés de ce qui marchait sur le terrain et nous avons vu que, dans certains cas, des stratégies régionales étaient déployées avec un programme régional de suivi de la médiation numérique, que, dans d'autres cas, des syndicats mixtes ont aussi la coordination de la médiation numérique et que cela fonctionne très bien... En fonction des territoires, de leur historique et des acteurs, il faut faire de la manière la plus pertinente, mais ensuite l'idée est que cela remonte à une échelle potentiellement plus large pour parvenir à une cohérence des actions entre les différents départements et à un territoire plus global. Nous nous intéressons au périmètre régional parce que nous pensons que, sur un certain nombre de sujets, la taille critique et l'effet d'échelle peuvent être particulièrement importants, et que la coordination de ce qui se fait d'un territoire à un autre au sein du périmètre régional peut être bénéfique. Sur un certain nombre de sujets, il y aura des dynamiques d'innovations qui seront partagées par un certain nombre d'acteurs.

En termes de calendrier, nous allons commencer à rencontrer les acteurs qui ont le plus envie d'avancer sur ce sujet, ceux qui ont des choses un peu plus structurées et avec lesquels on peut avancer le plus rapidement pour faire les preuves de ces stratégies. Et nous nous adapterons aux situations qui existent sur le terrain car le but n'est pas d'imposer une nouvelle organisation qui viendrait casser l'existant. Le calendrier va donc être relativement progressif. Nous sommes prêts à travailler dès maintenant avec l'ensemble des collectivités qui le souhaitent sur ces sujets, et nous voyons déjà un certain nombre de territoires qui ont l'air plus proactifs, plus matures, ou plus motivés... Nous sommes preneurs de toutes les bonnes volontés.

En termes de moyens, nous n'avons rien à annoncer aujourd'hui, mais nous étudions différentes pistes pour faciliter les moyens sur cette coordination, sachant qu'une partie de ces actions sont déjà financées au niveau de l'opérationnel et que l'idée est plutôt de mettre à côté des financements qui sont parfois très éparpillés, et de voir comment mettre plus d'effet en regroupant ces financements ou en trouvant des stratégies de mutualisation pertinentes. Nous essayons de réfléchir à la manière dont l'intégration des schémas directeurs des usages et services annoncés pourra donner lieu à des financements ou à des développements de financements.

### **Antoine DARODES**

---

Nous réfléchissons à des financements publics, mais la logique est que les bénéficiaires des externalités qui sont liées à l'acculturation du numérique puissent contribuer à leur financement. Quand Pôle Emploi ou la Caf décide de numériser tous ses services, cela améliore son efficacité et réduit ses coûts, mais pour que cela marche, il faut acculturer un certain nombre de personnes car tout le monde n'est pas capable de basculer aussi facilement, et cela a un coût. Il faut que ces grands organismes publics, privés, parapublics, contribuent à l'acculturation du public aux services et aux usages du numériques qui leur permettent de leur côté de gagner en efficacité et en coût. Il n'est pas normal que quand on décide de passer un certain nombre de services au numérique, ou que l'on décide de faire des services de ville intelligente, on n'ait pas la préoccupation du coût de l'acculturation des destinataires à ces nouveaux services. La logique veut donc de retuyauter ce financement, notamment au travers de chèques, mais cela sera plus détaillé lors des annonces ministérielles de mai.

### **Patrick VUITTON**

---

Et comme vous le savez, les ministres ont l'art d'agréger un tas de financements déjà existants, plus des autorisations de programmes qui ne sont pas encore des budgets, pour faire de belles annonces !

Merci à tous. Je vous donne rendez-vous les 23 et 24 novembre pour fêter les 30 ans de l'AVICCA lors du TRIP d'automne.