

Publié le 24 juin 2021

Céline Colucci (Les Interconnectés) : « Il faut entraîner le plus de monde dans la révolution numérique »

Céline Colucci, déléguée générale du Réseau des territoires innovants, Les Interconnectés, créé en 2009 par l'ADCF et France Urbaine, est l'invitée de la nouvelle séance des Capteurs de Territoire du 29 juin prochain (17h-18h30). Thème de la séance : l'émergence de la culture numérique dans la gouvernance et les pratiques des collectivités territoriales. En amont, la FedEpl a eu la possibilité d'échanger avec elle. De quoi vous inciter à vous inscrire...



Quel est le niveau de maturité numérique des Français ?

Toutes les études attestent que **16 millions de Français sont plus ou moins éloignés du numérique**. Autre chiffre qui revient souvent : 40 % de la population française assurent ne pas être à l'aise avec l'outil numérique. Ce constat doit être à peu près le même dans tous les pays occidentaux, avec des nuances. En France, **l'Etat s'est engagé à l'horizon 2022 à dématérialiser l'ensemble des process administratifs du service public**. Cet objectif est à portée de main. Mais sa réalisation pose **la question de ceux qui ne suivent pas**. Il faut entraîner le plus de monde dans la révolution numérique.

Comment votre association s'engage-t-elle pour faire reculer cette résistance ?

Nous travaillons en direction du grand public, notamment dans les quartiers sensibles ou les zones rurales, où la problématique de l'illectronisme se pose avec plus d'acuité. Dans cette démarche, la montée en compétence des agents publics n'avait pas été saisie dans toute son ampleur. Avant, on ne portait attention que sur le rapport des agents avec la maîtrise de l'outil. Mais **l'acquisition d'une culture numérique déborde de ce seul cadre**. Les formations liées à la cybersécurité sont certes utiles mais les failles comportementales sont ailleurs, sur la gestion des données, sur le fait d'être sensibilisés en amont à la manière de les traiter.

Sans oublier ceux qui se refusent, en toute conscience, à vivre dans cet univers numérique...

Il faut garantir à tous les citoyens le droit à ne pas utiliser le numérique. Ce choix est respectable et requiert une relation au public pour les agents basée sur une approche multisupports. Pendant la crise sanitaire, on a vu réapparaître le principe du numéro téléphonique unique. Dans les collectivités territoriales, l'accueil physique du public est revisité et **le métier d'agent d'accueil est sans doute celui qui est amené à se transformer le plus**. Cet agent devient polyvalent. Il n'est plus là pour orienter le public vers tel ou tel bureau mais aussi pour l'aider à combler ses déficiences numériques pour obtenir tel ou tel service.

Lire aussi

[La transition numérique au menu de la saison 3 des Capteurs de Territoire](#)

[Comment travaillez-vous pour mieux installer les préceptes de cette culture numérique ?](#)

Les Interconnectés sont nés de la volonté de deux fédérations d'élus, l'ADCF et France Urbaine. Nous sommes là pour accompagner les agents à travers un plan d'action visant à améliorer la qualité du service public rendu. Forum national, rencontres régionales, manifeste, etc. **Nous multiplions les outils pour renforcer cette proximité et permettre aux collectivités d'échanger à partir de retours d'expérience.** Ce travail relève du surmesure, du cousu main. Les Entreprises publiques locales sont elles aussi confrontées aux mêmes difficultés, par exemple dans les secteurs de la mobilité ou encore du logement, dans la fabrication de la ville de demain où le numérique joue un rôle central. Nous sommes aussi très engagés sur ce qui relève du numérique responsable, en conseillant des outils adaptés aux besoins des collectivités, comme le recyclage du matériel informatique ou encore en définissant des indices de réparabilité.

[Inscrivez-vous dès maintenant pour suivre en direct cette nouvelle séance des Capteurs de Territoire.](#)