



CIVITECH / GOVTECH & DÉMOCRATIE

LES RAPPORTS DU CERCLE ORION

CiviTech / GovTech

Quels rôles peuvent-elles avoir pour répondre à la crise de la démocratie ?

MAXIME BARTHELEMY
MARWAN BEN MOUSSA
MICHEL STOFER

NOVEMBRE 2023



Cercle Orion

Forum politique et d'influence nouvelle génération

Le Cercle Orion est un **forum politique et d'influence** créé par [Alexandre MANCINO](#) en janvier 2017 et situé au croisement du *SAVOIR* et du *POUVOIR*.

Sa raison d'être consiste à réunir et promouvoir une nouvelle génération de décideurs *libres et audacieux*, soucieux de réfléchir aux grands sujets structurants du monde contemporain et d'y apporter des solutions *innovantes et impactantes* selon un langage de vérité.

Le but du Cercle Orion est d'être acteur du débat public en contribuant à la compréhension des enjeux et transformations du XXI^e siècle, ancré dans des **valeurs fortes d'orientation *libérale-républicaine***. Son fil conducteur passe par un questionnement permanent sur la responsabilité des *élites dirigeantes* au XXI^e siècle, sur leur leadership face aux grands bouleversements du monde et sur les qualités qu'elles doivent adopter pour s'adapter aux défis de l'époque contemporaine.

Il s'organise autour d'un [Pôle Études](#) - *à travers une activité de Recherche & Prospective différenciante par le fond et par la méthode* - et d'un [Pôle Influence](#) - *à travers des rencontres de très haute qualité avec des décideurs publics ou privés*.

Pour plus d'informations, veuillez consulter : www.cercleorion.com

Sommaire

Sommaire	3
Introduction	4
Les CiviTech/GovTech et la crise actuelle de la démocratie	5
<i>CiviTech/GovTech : l'histoire d'un récent essor</i>	
<i>Les nouveaux acteurs français et leurs motifs</i>	
<i>Les exemples étrangers riches d'enseignement</i>	
<i>La démocratie en crise</i>	
Les CiviTech/GovTech et la crise actuelle de la démocratie	10
<i>Renforcer la participation citoyenne</i>	
<i>Participer à une plus grande transparence du pouvoir</i>	
<i>Eduquer les citoyens et lutter contre la désinformation</i>	
<i>Améliorer l'efficacité gouvernementale</i>	
<i>Renforcer la démocratie directe et réconcilier le lien entre élus et citoyens</i>	
Synthèse des recommandations	16

Introduction

Les CiviTech et GovTech, qui font référence respectivement aux technologies civiques et gouvernementales, peuvent jouer un rôle essentiel pour répondre à la crise de la démocratie. En effet, elles permettent de renforcer la participation citoyenne en améliorant la transparence et l'efficacité du gouvernement, et en favorisant l'innovation démocratique.

Les CiviTech peuvent ainsi faciliter la participation des citoyens aux processus démocratiques en fournissant des outils en ligne pour s'informer, s'exprimer, voter, pétitionner et s'engager dans des activités civiques. Les plateformes de participation citoyenne, les applications de vote électronique et les réseaux sociaux constituent des ressorts communs encourager une participation plus large et diversifiée. Les CiviTech peuvent également aider à lutter contre la désinformation en fournissant des outils pour vérifier les informations, promouvoir la littératie médiatique, et permettre aux citoyens de mieux comprendre les sources d'information fiables.

De leurs côtés, les GovTech peuvent aider les gouvernements à rendre leurs opérations plus transparentes en mettant en place des systèmes de gestion de l'information et des données ouvertes qui permettent aux citoyens de suivre les décisions gouvernementales, de surveiller les dépenses publiques et de mieux comprendre le fonctionnement de l'administration. Ces mêmes GovTech peuvent aussi aider à moderniser les services publics en introduisant des solutions technologiques afin d'améliorer l'efficacité et la qualité des services offerts aux citoyens. La numérisation des démarches administratives, l'automatisation des processus, et l'amélioration de la prestation de services sont autant de solutions qui gagneraient à être davantage développées. Les GovTech peuvent enfin contribuer à accroître la responsabilité des gouvernements en prévenant la mauvaise gestion des fonds publics *via* des systèmes plus robustes.

Ensemble et plus généralement, les CiviTech et GovTech peuvent servir de catalyseurs pour l'innovation démocratique en permettant aux citoyens de proposer des idées, et de collaborer avec le gouvernement pour résoudre des problèmes *ad-hoc*. Elles peuvent en outre renforcer la gouvernance locale en facilitant la communication entre les autorités locales et les citoyens, en permettant la surveillance des projets locaux, et en améliorant la prise de décision au niveau communautaire.

Si les CiviTech et GovTech peuvent faire preuve d'une grande efficacité, celle-ci dépend de la conception et de la mise en œuvre des solutions proposées, ainsi que de la protection de la vie privée et de la sécurité des données. De plus, il est essentiel de s'assurer que ces technologies soient utilisées de manière transparente et éthique dans le but d'éviter des abus de pouvoir qui pourraient nuire au souhait de promouvoir une démocratie plus juste et équitable.

Les CiviTech et la crise actuelle de la démocratie

L'histoire d'un récent essor

Le récent essor des CiviTech et GovTech s'inscrit dans un contexte de transformation numérique de la société et des gouvernements.

Les prémices des CiviTech et GovTech sont apparues au début des années 2000 avec l'essor d'Internet. Les gouvernements ont commencé à numériser certains de leurs services et à créer des sites Web pour fournir des informations aux citoyens, tels que des rapports gouvernementaux, des formulaires en ligne, et des données en tout genre. Les premières expériences de participation citoyenne en ligne ont également vu le jour, avec des plateformes qui permettaient aux citoyens de soumettre des commentaires, de participer à des enquêtes et de s'engager dans des discussions sur des questions publiques. Ces initiatives visaient à élargir la consultation des citoyens dans le processus décisionnel. Certains gouvernements ont également commencé à numériser les services publics, permettant aux citoyens de réaliser des démarches administratives en ligne, comme le renouvellement de permis de conduire, les demandes de passeport, ou le paiement d'impôts. En plus de contribuer à une modernisation des systèmes internes de gouvernements, en automatisant des processus administratifs, en améliorant la gestion des ressources et en renforçant la cybersécurité, une nouvelle ère de transparence a pu émerger au sein de gouvernements publiant ouvertement certaines données de leurs activités et de leurs finances à tous les développeurs, chercheurs et citoyens. Ce dernier point a notamment permis le développement de start-ups civiques et gouvernementales ainsi que la définition d'un nouveau cadre législatif : les lois et réglementations relatives à la gouvernance numérique et à la protection des données ayant commencé à être élaborées pour encadrer ces nouvelles technologies.

Les années 2000 ont ainsi jeté les bases de ce qui allait devenir un mouvement plus important de transformation numérique des gouvernements et de la démocratie. Les années 2010 ont vu l'expansion des smartphones et des médias sociaux accélérant l'adoption des technologies gouvernementales et civiques. Les applications mobiles, les plateformes de participation citoyenne en ligne et les portails gouvernementaux ont gagné en popularité. De nombreux gouvernements ont alors cherché à améliorer leur efficacité en automatisant certains processus administratifs. Plusieurs pays ont lancé des initiatives majeures pour encourager le développement des CiviTech et GovTech. Par exemple, en 2014, le gouvernement britannique a créé l'unité "Government Digital Service" (GDS) pour moderniser les services publics et améliorer l'expérience des citoyens en ligne. De même, des start-ups civiques et gouvernementales ont commencé à émerger, attirant des investissements et de l'attention. En outre, les médias sociaux ont joué un rôle de plus en plus important dans l'engagement civique et politique. L'utilisation des plateformes telles que Facebook, Twitter et Instagram ont ainsi permis de nouvelles manières de s'exprimer, se mobiliser, et partager des informations sur des enjeux publics. Au-delà de ses grandes

plateformes connues, certaines plus petites, spécialisée dans la participation citoyenne en ligne ont continué de se développer, permettant aux citoyens de soumettre des idées, de participer à des pétitions, et de contribuer à des projets gouvernementaux comme le site web de participation citoyenne "We the People" aux États-Unis et la plateforme "Decidim" à Barcelone. Parallèlement à ces développements, les gouvernements occidentaux ont eu tendance à publier de plus en plus de données sur leurs actions et à les rendre accessibles au public. Des portails de données ouvertes ont été créés pour faciliter l'accès à ces informations, encourageant ainsi la transparence et l'innovation. De même, les services publics en ligne se sont généralisés, permettant aux citoyens d'effectuer un large éventail de démarches administratives en ligne, de la demande de permis de construire dans certains pays, aux inscriptions électorales. Dans une logique de maîtrise des coûts et de simplification, les gouvernements ont ainsi cherché à moderniser leurs systèmes internes en adoptant des solutions pour rationaliser les processus administratifs, gérer les ressources de manière plus efficace et améliorer la sécurité des données car si la cybersécurité a pris un nouvel essor, il en est de même des menaces en ligne qui n'ont cessé d'augmenter simultanément.

La fin de la décennie a été marquée par la pandémie de COVID-19 qui a indirectement accentué l'importance des CiviTech et GovTech, avec la mise en place de solutions pour le suivi des cas contacts, la gestion des données liées à la santé, et la communication en temps réel avec les citoyens. Les CiviTech et GovTech ont ainsi connu une croissance exponentielle, devenant des éléments clés de la modernisation des gouvernements et de l'amélioration de la participation citoyenne. Cette tendance s'est poursuivie au cours des années suivantes, avec une adoption de plus en plus généralisée de ces technologies dans le monde entier.

Après 2020, le secteur des CiviTech et GovTech a eu tendance à se consolider et à devenir plus mature. Les technologies ont évolué pour répondre de manière plus efficace aux besoins des gouvernements et des citoyens tandis que la réglementation s'est accrue : les questions de confidentialité des données, de sécurité et d'éthique devenant de plus en plus au premier plan, notamment avec le boom de l'intelligence artificielle (IA) qui s'intègre chaque fois plus dans les solutions civiques et gouvernementales et qui permet une automatisation accrue des tâches administratives, l'analyse de données en temps réel, et des réponses plus personnalisées aux besoins des citoyens. Les nouvelles priorités politiques, telles que la lutte contre le changement climatique, la gestion des migrations, la sécurité nationale, et d'autres enjeux ont pu influencer le développement de nouvelles solutions civiques et gouvernementales en même que la montée en puissance des questions liées à la désinformation, à la protection des données, à l'éthique et à l'inclusivité numérique a amené les gouvernements et les acteurs du secteur à repenser leurs approches et à mettre davantage l'accent sur la confiance et la responsabilité.

L'essor des CiviTech et GovTech n'est en fin de compte que le résultat de l'évolution rapide de la technologie, des besoins changeants des citoyens et des gouvernements, et de l'accent croissant mis sur la numérisation des services publics et la participation citoyenne. Autant de tendances qui continueront assurément à façonner l'avenir de la gouvernance et de la démocratie numériques.

Les nouveaux acteurs français et leurs motifs

Les GovTech et CiviTech en France ont vu l'émergence de plusieurs acteurs ces dernières années. Ces entreprises et organisations ont des motifs variés qui sont cependant toujours liés à l'amélioration de la gouvernance, à la modernisation des services publics, à la promotion de la participation citoyenne ou à la résolution de problèmes sociétaux. Parmi quelques acteurs figurent :

- **Bluenove**, une entreprise spécialisée dans l'innovation ouverte et la consultation citoyenne en ligne. Leur plateforme Assembl réunit des citoyens, des experts et des décideurs pour débattre de questions importantes et élaborer des solutions. Leur motif principal est de renforcer la démocratie participative en permettant aux citoyens de contribuer à la prise de décision et en aidant les organisations à recueillir des idées et des opinions diverses pour résoudre des problèmes complexes.
- **Fluicity** qui se concentre sur la participation citoyenne et la communication entre les citoyens et les autorités locales. Leur plateforme permet aux citoyens de signaler des problèmes, de participer à des consultations et de suivre les projets de leur ville. Ils visent à renforcer la démocratie locale en donnant aux citoyens un moyen plus direct de s'impliquer dans la vie de leur communauté.
- **OpenDataSoft**, une entreprise qui se spécialise dans la gestion et la publication de données ouvertes. Leur plateforme permet aux gouvernements de publier et de partager des données de manière transparente, ce qui favorise la transparence et l'innovation tout en aidant les gouvernements à mieux gérer et exploiter leurs données.
- **Cap Collectif** qui offre une plateforme de participation citoyenne permettant aux gouvernements et aux organisations de consulter les citoyens, de collecter des idées et de suivre des projets. Leur objectif étant de renforcer la démocratie participative et de promouvoir la co-construction des politiques publiques.
- **Doctolib** qui, bien qu'il ne s'agisse pas *stricto sensu* d'une GovTech, joue un rôle important dans la modernisation des services publics de santé. Leur plateforme de prise de rendez-vous en ligne a grandement facilité l'accès aux soins de santé en permettant aux patients de prendre des rendez-vous avec des professionnels de la santé en ligne. Leur motif principal est d'améliorer l'efficacité des services de santé.
- **Vialink** qui se concentre sur la communication entre les gouvernements locaux et les citoyens. Leur solution permet d'envoyer des messages automatisés aux citoyens pour les informer de questions locales importantes, de problèmes de sécurité ou de services d'urgence. Leur objectif est de renforcer la communication entre les autorités et les citoyens pour une gestion plus efficace des crises et des services publics.

Si la liste précédente n'est évidemment pas exhaustive tant le nombre d'initiatives, de projets et de sociétés se développent constamment, il convient de souligner, que bien que les acteurs français aient divers motifs, allant de l'amélioration de la participation citoyenne à la modernisation des services publics en passant par la promotion de la transparence et de l'efficacité gouvernementale, ils contribuent tous, à leur façon, à l'innovation démocratique et à l'adoption de solutions technologiques pour répondre aux besoins changeants de la société.

Les exemples étrangers riches d'enseignement

En France, l'initiative "Démocratie Ouverte" à l'origine de la Convention Citoyenne pour le Climat ainsi que la plateforme du "Grand Débat National" ont pu être étudiée à l'étranger pour leur portée dans leur apport à l'organisation de débats publics à grande échelle. Réciproquement, les exemples étrangers servent d'enseignement de plusieurs manières, en offrant des opportunités d'apprentissage précieuses et des perspectives nouvelles en ce qui concerne l'innovation, l'identification de meilleures pratiques, l'adaptation de modèles existants, la collaboration et le partage de connaissances, l'évaluation des politiques et des programmes, l'amélioration de la gouvernance ou encore le renforcement des relations internationales.

Chaque pays étant unique, ce qui fonctionne dans un contexte peut ne pas nécessairement fonctionner dans un autre. Cependant, les exemples étrangers peuvent servir de source d'inspiration, de réflexion et d'apprentissage pour aider à relever les défis et à améliorer les politiques et les pratiques nationales. Ils offrent l'occasion de tirer parti de l'expérience des autres pour progresser de manière plus efficace. Aussi, certains exemples étrangers ont été largement reconnus et ont servi de référence à d'autres pays en raison de leur innovation et de leur succès. Parmi les exemples étrangers les plus connus et les plus copiés dans ce domaine figurent :

- L'Estonie, souvent citée comme un leader mondial en matière de gouvernance numérique. Le pays a mis en place une infrastructure numérique robuste, notamment un système d'identité numérique (e-Residency), des services gouvernementaux en ligne (e-Government), et une cybersécurité avancée. De nombreux pays ont examiné le modèle estonien pour améliorer leurs propres services publics en ligne et renforcer la sécurité numérique.
- Le Royaume-Uni qui a créé le Government Digital Service (GDS) en 2011 pour moderniser et simplifier les services publics en ligne.
- Le Mexique dont le gouvernement a lancé la plateforme "Gobierno Abierto" pour encourager la participation citoyenne et la transparence. Le Mexique a été un exemple en Amérique latine pour son utilisation de la technologie dans la gouvernance ouverte.
- Singapour, souvent citée pour son utilisation de la technologie pour améliorer les services gouvernementaux et la gouvernance. Le pays a mis en place des initiatives telles que "Smart Nation" pour promouvoir l'innovation technologique dans la gouvernance.
- Les États-Unis qui ont lancé le projet "18F" et la "United States Digital Service" (USDS) pour moderniser les services gouvernementaux et améliorer l'expérience des citoyens en ligne.
- L'Inde avec le programme "Digital India" qui vise à moderniser le gouvernement et à fournir des services publics en ligne accessibles à tous les citoyens.

Bien que ces exemples étrangers aient inspiré d'autres pays à explorer des approches similaires pour améliorer la gouvernance, la participation citoyenne et la prestation de services publics, il est important de souligner que ceux-ci ont émergé dans un contexte de crise profonde de la démocratie, du moins du modèle tel que nous le connaissons jusqu'à présent

La démocratie en crise

La question de la crise actuelle de la démocratie est complexe et multidimensionnelle, avec différentes perspectives et analyses selon les contextes nationaux et régionaux. Qu'ils s'agissent, d'inégalités économiques de corruption, de populisme, de dérive autoritaire, de désinformation et polarisation ou de problèmes économiques et sociaux, nombreux sont les facteurs qui interagissent constamment avec un système démocratique en constante évolution, et dont le bon fonctionnement dépend de la vigilance continue, de l'engagement citoyen et de la capacité des institutions à répondre aux besoins et aux préoccupations de la population.

L'intérêt des GovTech ou CiviTech est ainsi d'offrir le potentiel de contribuer à la réponse à la crise actuelle des démocraties en renforçant la gouvernance, en favorisant la participation citoyenne, en promouvant la transparence et en améliorant l'efficacité des institutions publiques. Cependant, il n'échappera à personne que les GovTech et CiviTech ne sont pas des solutions en soi, mais des outils qui peuvent être utilisés de manière efficace pour améliorer la démocratie. Leur succès dépend de la volonté des gouvernements d'adopter ces technologies, de l'engagement citoyen, de la protection de la vie privée et de la garantie de l'accès équitable à ces solutions. En utilisant ces outils de manière réfléchie et en les intégrant dans un cadre démocratique solide, les GovTech et les CiviTech peuvent contribuer à relever les défis actuels des démocraties.

Les CiviTech/GovTech et la crise actuelle de la démocratie

Renforcer la participation citoyenne

Aujourd'hui plusieurs éléments démontrent la nécessité de renforcer la participation citoyenne. Le constat est flagrant, l'abstention continue de battre des records en France à chaque élection. Pour les élections 2022 au deuxième tour présidentiel, le taux d'abstention a même atteint 28,01%. C'est l'abstention la plus forte mesurée depuis 1969. Un récent article du Figaro estime que 87% des Français ne se sentent pas écoutés par les responsables politiques. La mise en place du référendum d'initiative populaire et la participation des citoyens au travail d'écriture de projets de loi ont bien tenté de diminuer ce problème. Pourtant, le besoin de renouveler le fonctionnement de nos institutions continue d'être pressant. Les GovTech et CiviTech peuvent permettre d'aller en ce sens en facilitant une participation plus large des citoyens. Favoriser la participation de chaque citoyen, c'est améliorer durablement la relation de confiance qui paraît chaque fois plus fracturée avec l'Etat. Aussi convient-il de simplifier la communication pour les citoyens à l'égard de l'exécutif, par exemple en mettant en place de meilleures plateformes intranet directement liées au travail de l'exécutif ou des parlementaires. En outre, il conviendrait de renforcer les comités de citoyens. Ces dispositifs existent déjà au sein des mairies dans le cadre des conseils de quartier. Une idée pourrait être de développer ce dispositif au niveau de la circonscription pour les sénateurs et les députés. La participation citoyenne n'a pas de valeur sans la participation représentée par un collaborateur parlementaire ou le parlementaire lui-même. Un tel échange permettrait d'aborder de nombreux sujets clefs en donnant un réel crédit à la parole de plusieurs citoyens. Un mode de recrutement simple comme pour les conseils de quartier pourrait être envisagé : un mandat de 2 à 3 ans ouvert à tous, puis un tirage au sort des titulaires et des suppléants. Outre l'utilisation de pareils comités, l'envoi de sondages et enquêtes ciblées gagnerait à se systématiser. En effet, un envoi d'enquêtes en ligne dans le respect des normes RGPD permettrait une vision et une meilleure connaissance des aspirations des citoyens, ce qui faciliterait le travail des élus. Plus globalement, tout développement d'applications civiques, permettant d'avoir des canaux supplémentaires pour communiquer avec les administrés, sont à encourager.

Participer à une plus grande transparence du pouvoir

La transparence est pour le pouvoir plus qu'une norme à respecter, c'est une responsabilité qui constitue la colonne vertébrale du bon fonctionnement d'une démocratie. Au quotidien, la transparence se délimite par une clarté et une accessibilité de l'information sur les actions entreprises. La transparence va ainsi de pair avec une information lisible et précise sur le processus de décision utilisé par le gouvernement. L'utilisation de CiviTech participe à une meilleure transparence du pouvoir. La plateforme HATPV (Haute Autorité pour la transparence de la vie publique), par exemple, permet déjà de consulter les registres en matière de déclaration d'intérêts, et de déclaration de

patrimoine. Aujourd'hui seulement 18 000 responsables publics (élus et hauts fonctionnaires) y sont représentés. Ce chiffre est peu au regard du nombre d'élus politiques en France. Elargir ce dispositif et avoir une déclaration automatique dès la prise de fonction d'un nouvel élu politique participerait à une plus grande transparence. Dans le but de renforcer le lien entre les élus et leurs électeurs, il conviendrait également d'encourager la participation citoyenne en proposant des plateformes mises à disposition des élus de proximité (maire, député, conseiller régional notamment). En effet, une telle plateforme accessible, facilitant les échanges simples et rapides entre les administrés et les élus créerait un lien permanent entre ceux-ci. Ce lien viendrait alors compléter celui traditionnel issu des réunions publiques en présentiel qui, s'il a l'avantage de permettre une rencontre physique ou réelle, possède par ailleurs le désavantage d'exclure ceux qui ne peuvent se déplacer ou se rendre à de telles réunions. Au-delà de plateformes facilitant les échanges, il conviendrait également de faciliter le travail de *reporting* objectif sur l'engagement et l'actions des élus, notamment en ce qui concerne l'utilisation des deniers publics. Un système de newsletter généré automatiquement avec quelques chiffres clefs sur les dépenses et les comptes pourrait ainsi permettre une meilleure transparence.

Eduquer les citoyens et lutter contre la désinformation

Si les statistiques sur la désinformation sont sujettes à des changements constants en raison de la nature évolutive de ce phénomène, de la variété des sources de désinformation et de la difficulté de quantifier de manière précise les informations erronées, force est de constater que celles-ci semblent être en constante augmentation.

Selon une étude du Pew Research Center, 64% des adultes américains déclaraient avoir rencontré de la désinformation en ligne en 2020, soit une augmentation par rapport aux années précédentes. Ce pourcentage est sûrement partagé de notre côté de l'Atlantique.

Les réseaux sociaux jouent un rôle majeur dans la diffusion de la désinformation. Or, selon le rapport du Reuters Institute Digital News Report 2021, 51% des répondants du monde entier ont déclaré avoir utilisé les médias sociaux comme source d'informations. L'épisode de la COVID-19 a ainsi été marquant comme le souligne une étude publiée dans la revue *Nature Human Behaviour* en 2020 mentionnant que la désinformation en ligne a contribué à la diffusion de fausses informations sur le virus.

La désinformation politique est, elle aussi, courante. D'après le rapport annuel *Freedom on the Net 2021*, la désinformation politique est répandue dans 84% des pays étudiés. Celle-ci prend diverses formes.

Elle peut influencer les élections en réduisant certaines intentions de vote des électeurs et en augmentant la polarisation politique.

Elle peut prodiguer de fausses informations comme lors des élections américaines de 2020 où le Cybersecurity and Infrastructure Security Agency (CISA) a déclaré qu'il n'y avait pas de preuve de piratage des systèmes électoraux, alors que la désinformation sur la sécurité des élections persistait.

Elle peut avoir un impact économique. A cet égard, l'Université de Baltimore a estimé que la désinformation coûtait près de 78 milliards de dollars par an à l'économie américaine.

Il est vrai que les gouvernements, les médias, les organisations de vérification des faits et les plateformes en ligne ont progressivement intensifié leurs efforts pour lutter contre la

désinformation en mettant en place des politiques de modération, des campagnes de sensibilisation et des initiatives de vérification des faits.

L'ampleur du problème et son impact sur la société, la santé publique, la politique et l'économie reste néanmoins important. Aussi, il est essentiel que l'éducation des citoyens à la pensée critique et à la littératie médiatique soit un effort continu et inclusif, impliquant l'ensemble de la société, y compris les écoles, les médias, les gouvernements et les organisations civiques. La lutte contre la désinformation demande en effet une approche holistique pour renforcer la résilience des citoyens face à la manipulation de l'information. Plus concrètement, il conviendrait de/d' :

- Intégrer l'éducation aux médias et à l'information dans les programmes scolaires pour aider les élèves à développer des compétences critiques en matière d'information, telles que l'évaluation des sources, la vérification des faits et la compréhension des biais médiatiques.
- Encourager la pensée critique en enseignant aux citoyens comment analyser et évaluer l'information de manière objective, en posant des questions, en vérifiant les sources et en évitant les pièges de la désinformation.
- Sensibiliser à la littératie numérique en aidant les citoyens à comprendre les outils et les plateformes en ligne, ainsi qu'en leur apprenant à naviguer de manière responsable dans l'environnement numérique.
- Sensibiliser le public à la désinformation en expliquant les tactiques courantes utilisées par les propagateurs de fausses informations, telles que la diffusion de rumeurs, la désinformation visuelle et la manipulation des médias sociaux.
- Encourager le fact-checking en soutenant des organisations indépendantes de vérification des faits qui examinent les affirmations et les informations douteuses. Les citoyens peuvent être encouragés à vérifier les informations avant de les partager.
- Exiger des plateformes en ligne qu'elles prennent des mesures pour lutter contre la désinformation, telles que la suppression de contenus trompeurs, la promotion de sources fiables et la transparence sur les algorithmes de recommandation.
- Sensibiliser les citoyens aux biais cognitifs, tels que la *confirmation bias* (tendance à rechercher des informations qui confirment ses propres croyances) et le biais de disponibilité (tendance à accorder plus d'importance aux informations facilement accessibles). Comprendre ces biais peut aider à prendre des décisions plus objectives.
- Encourager les citoyens à consulter une variété de sources d'information, y compris celles avec lesquelles ils ne sont pas d'accord. Cela peut aider à élargir les perspectives et à éviter l'enfermement dans des bulles d'information.
- Sensibiliser à la désinformation politique surtout lors de périodes électorales. Les organismes de réglementation et les médias peuvent jouer un rôle clé dans cette sensibilisation.
- Travailler en collaboration avec les médias, les organisations de la société civile et les institutions éducatives pour promouvoir l'éducation aux médias, la vérification des faits et la sensibilisation à la désinformation.

Améliorer l'efficacité gouvernementale

Les gouvernements peuvent tirer avantage des GovTech à travers d'importants gains d'efficacité. La nature même des GovTech réside dans leur objectif d'optimisation de l'efficacité des administrations grâce à une modernisation de leur processus de travail en y introduisant des outils technologiques.

Une étude menée par Deloitte (*Deloitte Center for Government Insights. 2018. "How much time and money can AI save the government ?"*) met en lumière le potentiel considérable de l'intelligence artificielle dans la transformation du fonctionnement des gouvernements. Selon leurs estimations, l'intégration de l'IA pourrait générer des gains d'efficacité permettant de libérer jusqu'à 30% du temps des fonctionnaires, représentant 41,1 milliards de dollars d'économie annuelle pour les gouvernements à l'échelle mondiale. Ces économies de temps et de ressources offrent une opportunité stratégique à l'Etat pour attribuer ces fonds vers d'autres secteurs en tensions.

Le cas du prélèvement à la source va dans ce sens. La réalisation du prélèvement à la source se fonde sur les données recueillies dans le cadre de la DSN, échangées grâce aux technologies permettant l'échange de données de masse entre serveurs, en temps réel.

Les citoyens français ont bénéficié directement et indirectement de cette innovation par une réduction des temps d'attente et des procédures simplifiées mais également par un réinvestissement de gains d'efficacité et des ressources dans des secteurs critiques tels que l'éducation ou la santé.

Selon le rapport de la Cour des Comptes (*"La mise en œuvre du prélèvement à la source", S 2021-2295*), le PAS permet d'obtenir un recouvrement plus réactif de l'impôt sur le revenu, dans le cadre d'une relation plus apaisée avec les contribuables, comme en atteste la diminution très importante du nombre de délais de paiement, qui ont baissé de 58% entre 2018 et 2020.

Ici, les indicateurs clés de succès de la GovTech résident dans les gains d'efficacité opérationnelle et les économies de ressources réalisées par l'Etat, créant ainsi un socle solide pour construire une gouvernance moderne et innovante.

Les IA génératives ont également le potentiel de transformer la prise de décision et les interactions entre acteurs du secteur public. En particulier, l'IA peut améliorer l'efficacité opérationnelle en automatisant les tâches routinières, en réduisant les erreurs d'inattention et en permettant une prise de décision automatisée pour les tâches qui le permettent. Cela libère les fonctionnaires du gouvernement pour se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et améliore la qualité globale des services fournis aux citoyens. Elle permet également aux fonctionnaires de retrouver une stimulation intellectuelle quotidienne en déléguant les tâches répétitives. De plus, l'IA peut améliorer l'expérience utilisateur des citoyens en améliorant l'accessibilité aux services du gouvernement et en permettant une communication plus souple entre les citoyens et leurs services gouvernementaux.

Le rapport du Deloitte Center for Government Insights donne plusieurs exemples de mise en œuvre réussie de l'IA dans le gouvernement. Par exemple, il met en avant l'utilisation de chatbots par la General Services Administration (GSA) des États-Unis pour améliorer le service client et réduire la charge de travail des agents humains. Les chatbots de la GSA ont été en mesure de gérer jusqu'à 80% des demandes sans intervention humaine, entraînant des temps de réponse plus rapides et une satisfaction client plus élevée. Le rapport évoque également l'utilisation de l'analyse prédictive par le département des anciens combattants (VA) des États-Unis pour identifier et prévenir la fraude, le gaspillage et les abus dans ses programmes de soins de santé. En analysant de grandes quantités de données, le VA a pu détecter et enquêter sur des cas potentiels de fraude plus rapidement

et plus précisément, économisant ainsi des millions de dollars de fraudes ou d'erreurs dans les versements.

Il existe des défis et des risques potentiels associés à l'utilisation de GovTech dans l'administration publique. L'un des défis est que les GovTech ont tendance à introduire de nouveaux intermédiaires dans l'exercice des fonctions étatiques- des fournisseurs privés de services publics - entre les citoyens, les entreprises et les gouvernements, ce qui peut brouiller la responsabilité du secteur public. Un autre défi est que les intérêts de l'État et des fournisseurs privés sont antagonistes : l'État doit être capable de mettre en œuvre sa structure de marché qu'il estime adaptée grâce à un transfert de droits de propriété sur certaines technologies et une surveillance réglementaire stricte. Tous les États, cependant, ne sont pas capables de fournir le niveau approprié de régulation aux acteurs privés, en particulier lorsqu'il s'agit de technologies disruptives sur lesquelles le législateur n'a pas encore eu l'occasion de réfléchir à l'encadrement adapté. De plus, en cas de fuite de données ou de dysfonctionnement, les citoyens et les entreprises peuvent rapidement perdre confiance dans la technologie et les autorités publiques qui en tirent profit, diminuant ainsi considérablement l'efficacité de plusieurs politiques publiques.

L'adoption et la mise en œuvre des solutions GovTech sont influencées par des facteurs politiques. Les GovTech modifient la manière dont les populations tiennent leurs gouvernements responsables et élargissent le contrôle exercé par l'État sur les citoyens. Par conséquent, les politiques doivent être adaptées pour refléter la nécessité de compenser cette menace perçue par une plus grande inclusivité et une collaboration accrue lorsque ces politiques deviennent numériques.

Les GovTech représentent cependant une opportunité sans précédent pour les gouvernements afin de transformer radicalement le fonctionnement des administrations. Elles peuvent représenter le fait générateur d'une révolution numérique des services de gouvernements, entraînant ainsi des gains d'efficacité et des économies considérables. Toutefois, cette transformation bénéfique ne doit pas se faire au détriment du principe républicain de confiance des citoyens avec leur gouvernement. Les GovTech doivent donc s'attacher à des valeurs de transparence et devront être strictement encadrés par les pouvoirs publics.

Renforcer la démocratie directe et réconciliant le lien entre élus et citoyens

Le lien de confiance entre élus et citoyens constitue un des piliers fondamentaux de la démocratie. Les élus, en leur qualité de représentants du peuple, ont la responsabilité d'agir en fonction des préoccupations des citoyens et de construire un lien solide avec leurs électeurs afin de porter leur voix à l'Assemblée. Ce lien essentiel repose sur des valeurs de transparence, de communication et de confiance.

Un autre principe essentiel au bon déroulement des relations entre les élus et les électeurs est la transparence. Les citoyens doivent comprendre le processus décisionnel, les motivations des parlementaires et les conséquences de la norme sur leur quotidien. La transparence contribue à instaurer la confiance en montrant que les élus agissent dans l'intérêt public.

Les CiviTech peuvent fournir aux élus des outils additionnels afin de fournir des informations et de proposer des services à leurs électeurs. Ceci dans le but de les faire participer à la réflexion, à la mise en œuvre et au développement des politiques publiques. La prise en compte du retour d'expérience des électeurs peut être adressée aux élus et aux autres parties prenantes sur des politiques ou des services spécifiques à l'aide d'une technologie dont les coûts marginaux sont plus faibles que les méthodes actuelles. Par exemple, l'analyse des sentiments de la population peut se faire par le biais de consultations en ligne ou d'analyse des données des réseaux sociaux notamment à travers des méthodes dites de "data scraping" visant à extraire d'un site web les données pertinentes pour l'étude.

Les technologies CiviTech permettent aux gouvernements d'engager une conversation plus directe avec les citoyens, d'obtenir leur avis, et de collaborer avec eux. En utilisant les outils CiviTech, les citoyens peuvent également exprimer leurs préoccupations avec leurs représentants élus de manière plus accessible. Ces derniers pourront donc mieux comprendre les besoins et les priorités de leurs électeurs.

De manière plus concrète, c'est l'expérience quotidienne des citoyens qui pourraient également bénéficier de cette communication accrue. Des applications mobiles pour le signalement citoyen existent déjà : des applications telles que FixMyStreet (au Royaume Uni), SeeClickFix (Etats Unis) et MySociety (Royaume Uni) permettent aux citoyens de signaler des problèmes tels que les squats, les décharges illégales ou les graffitis directement à leur administration locale.

Les représentants élus peuvent alors utiliser ces applications pour suivre et répondre aux alertes des citoyens, afin de démontrer leur réactivité et leur responsabilité à l'égard de leurs électeurs.

En France la ville de Paris a mis en place le dispositif DansMaRue (DMR) qui permet aux citoyens de signaler une anomalie dans l'espace public qui sera directement transmise au service compétent de la Ville et qui les informe en direct des mesures prises suite au signalement.

Ces signalements peuvent également aider à identifier les auteurs d'incivilités et participer au travail d'enquête et de poursuites du Parquet de Paris et de la Police Nationale.

Un point essentiel dans l'utilisation généralisée des CiviTech par nos élus reste cette fracture générationnelle et la capacité d'adaptation de nos élus.

Le rapport au numérique étant différent selon la tranche d'âge, les députés ainsi que les maires doivent être accompagnés dans ces transformations de l'exercice démocratique par leurs équipes, souvent plus enclines à tirer profit des technologies disruptives.

Le lien entre élus et citoyens repose *in fine* sur une communication fluide, une transparence dans le processus décisionnel et une confiance entre les différentes parties prenantes. Autant de considérations que les CiviTech mériteraient de continuer à renforcer.

Synthèse des recommandations

Pour favoriser l'essor des GovTech et des CiviTech utiles à l'intérêt général, nous suggérons en fin de compte de/d' :

Encourager la collaboration public-privé en favorisant la collaboration entre les gouvernements et le secteur privé pour développer des solutions technologiques adaptées aux besoins des citoyens et des administrations. Les partenariats public-privé peuvent accélérer l'innovation et la mise en œuvre de technologies gouvernementales.

Investir dans la recherche et le développement en allouant des ressources à ces CiviTech/GovTech et en soutenant les incubateurs, les accélérateurs et les initiatives visant à promouvoir l'innovation dans le secteur public.

Simplifier les marchés publics en facilitant la participation des startups et des entreprises technologiques aux marchés publics (les procédures d'appel d'offres sont encore parfois trop complexes). Les gouvernements gagneraient à adopter des processus plus agiles pour permettre aux petites entreprises d'accéder aux marchés publics.

Favoriser la transparence et l'ouverture des données en mettant à disposition des données ouvertes (open data) afin d'encourager l'innovation civique. Les données ouvertes peuvent servir de base à la création de nouvelles applications et services utiles aux citoyens.

Encourager la participation citoyenne en créant des espaces de participation en ligne pour permettre aux citoyens de s'exprimer, de donner leur avis sur les politiques publiques et de collaborer avec les gouvernements.

Mettre l'accent sur l'inclusion numérique afin que toutes les catégories de la population puissent avoir accès aux technologies gouvernementales et civiques.

Élaborer des normes et des bonnes pratiques notamment en ce qui concerne la protection de la vie privée, la sécurité des données et l'éthique de la technologie.

Mettre en place des programmes de formation à l'éducation numérique pour les citoyens et les fonctionnaires afin de renforcer leurs compétences dans l'utilisation des technologies gouvernementales et civiques.

Réviser les réglementations existantes pour tenir compte des évolutions technologiques. Cela peut inclure des lois sur la protection des données, la cybersécurité, la gestion des contrats et la responsabilité civile.

Pour lire nos dernières publications et faire acte de candidature

:

Contact : contact@cercleorion.com

Site Web : www.cercleorion.com



CERCLE ORION

Forum politique & d'influence
nouvelle génération

© Tous droits réservés, Cercle Orion, Paris,
2023.