

## TABLE DES MATIÈRES

Préface.....	4
Introduction.....	6
<b>Partie I. La société mise au défi par l'Internet .....</b>	<b>9</b>
1. L'Internet change, les enjeux changent.....	10
<i>L'Internet est-il l'affaire des décideurs publics ? .....</i>	10
<i>Aujourd'hui, des évolutions rapides et nombreuses .....</i>	16
<i>Qui sont les maîtres de l'Internet ? .....</i>	21
<i>Les bouleversements technologiques à l'œuvre : l'Internet en 2017 ..</i>	27
2. Le numérique est-il l'affaire des territoires ?.....	33
<i>Une vitrine mondiale des territoires .....</i>	35
<i>Les Français vieillissent, leurs services publics doivent rajeunir .....</i>	36
<i>Entreprises, sauvez vos savoir-faire ! .....</i>	37
<i>Le territoire, victime des mobilités économiques .....</i>	39
<i>Prévention et gestion des crises .....</i>	41
3. Le citoyen dans la société de l'information.....	43
<i>L'Internet perturbe les modèles politiques habituels.....</i>	43
<i>Gouverner comme avant est impossible.....</i>	45
<i>Une « conversation démocratique » en panne .....</i>	48
<i>Réconcilier la démocratie participative « in » et « off » .....</i>	52
<b>Partie II. Les politiques numériques en question .....</b>	<b>57</b>
1. Vingt ans de politiques numériques, trop peu de visions politiques .....	58
<i>Pourquoi la fracture numérique ne se réduit pas.....</i>	63
<i>Télétravail : un « bug » des politiques publiques .....</i>	66
<i>e-Administration : simplification administrative ou     e-bureaucratie ? .....</i>	74
<i>Haut débit : les réseaux débordés par les usages .....</i>	78

2. Le numérique en marge des politiques publiques.....	84
<i>Comment nous réconcilier avec la culture technologique ?</i> .....	84
<i>Apprendre à penser « système d'information »</i> .....	86
<i>Une vision tronquée de la proximité</i> .....	87
<i>L'échec des projets complexes</i> .....	89
<i>Le numérique absent des grands programmes</i> .....	90
<i>Débats européens : entre volontarisme et incertitude</i> .....	93
3. Des politiques publiques peu interopérables.....	104
<i>Un partage insuffisant des rôles</i> .....	104
<i>Des chantiers en silos</i> .....	109
<i>Le numérique moins important que le climatique ?</i> .....	110
<b>Partie III. Réinventer l'action publique à l'âge</b>	
<b>du numérique</b> .....	113
1. Quel projet politique pour la société de l'information ?.....	114
<i>Infrastructures et compétences : de quoi mon territoire aura-t-il</i>	
<i>besoin demain ?</i> .....	115
<i>Europe, État, collectivités : qui doit faire quoi ?</i> .....	118
<i>Le territoire coconstruit par ses habitants</i> .....	123
2. Le territoire dans une démarche d'amélioration continue .....	126
<i>De l'informatisation au design de service public</i> .....	128
<i>De la diffusion des technologies à la conduite du changement</i> .....	135
<i>Du jardinage de contenus à l'écologie informationnelle</i> .....	139
3. Six priorités possibles pour les régions et leurs partenaires .....	148
<i>Améliorer la conversation démocratique : publier, simplifier,</i>	
<i>dialoguer</i> .....	148
<i>Créer les nouvelles infrastructures du service public local</i> .....	150
<i>Refonder le pacte entre collectivités et entreprises</i> .....	152
<i>Préparer le lycée nouvelle génération</i> .....	155
<i>Réinventer la solidarité numérique</i> .....	157
<i>Construire le maillage interrégional et infrarégional</i> .....	160
Remerciements.....	163