

Contexte des villes moyennes et usages du numérique

Les villes de taille intermédiaire (20 000–100 000 hab.) concentrent 20 % de la population française ¹. Or ces « pôles intermédiaires » accusent encore un retard numérique : seulement 83 % de leurs habitants sont internautes (contre 88 % en moyenne nationale) ², avec des équipements (smartphones, ordinateurs) et des usages proches de ceux des zones rurales ³. Leur profil d'utilisateur reste plus fragile – 17 % jugent Internet « trop compliqué » (vs 11 % en Île-de-France) ⁴ – et le sentiment d'« exclusion numérique » y est élevé ⁵. L'illectronisme touche jusqu'à ~24 % des personnes dans les pôles urbains des petites aires (moins de 50 000 habitants) ⁶. En pratique, cette fracture se traduit par une moindre propension à adopter les e-services (28 % des habitants des villes moyennes ne veulent pas de nouvelles technologies, contre 23 % en moyenne nationale) ⁷.

Pourtant, les villes moyennes développent massivement des projets numériques centrés sur l'utilisateur. Les enquêtes montrent qu'elles misent d'abord sur l'« e-administration » et la simplification du service public ⁸. Plus de la moitié d'entre elles ont un projet opérationnel de portail de services en ligne (prise de rendez-vous, signalement d'incidents, offres de mobilité, etc.) ⁸. L'attention politique aux villes moyennes (plan « Action cœur de ville », conf. territoriale 2017) encourage leur revitalisation par le numérique. Plusieurs études soulignent que le « numérique » est désormais une brique de base du développement local ⁹ ¹⁰. Les données territoriales (cadastre, réseaux, urbanisme, données publiques ouvertes) deviennent des leviers pour améliorer les services quotidiens et l'attractivité locale ¹⁰ ¹¹.

Profils d'utilisateurs et attentes spécifiques

- **Citoyens ordinaires** – Usagers famille ou actif. Ils cherchent d'abord des services quotidiens : démarches administratives (état civil, urbanisme, permis...), informations municipales (horaires, infos pratiques, événements). Ils expriment aussi des attentes fortes de qualité de vie locale : sécurité des espaces publics (éclairage, vidéosurveillance...) et propreté/gestion des déchets ¹² ¹³, ainsi qu'un meilleur accès aux services culturels et transports. L'article de *Territoire Connecté* note que les préoccupations citoyennes couvrent la sécurité, la propreté, l'éducation et la circulation ¹² ¹³, autant de domaines où les villes moyennes doivent ajuster leur offre.
- **Familles et parents** – Souvent centrés sur la petite enfance et la scolarité : inscriptions en crèche ou cantine, périscolaire, activités jeunesse, etc. (notamment la rubrique "Enfance" du site actuel). Leur besoin est d'accéder rapidement aux démarches liées aux enfants (inscriptions, allocation de places) et à l'actualité locale des services familiaux. Ils se renseignent aussi sur les grands projets (écoles, espaces verts).
- **Étudiants** – Le Grand Amiénois compte plusieurs milliers d'étudiants. Les enquêtes récentes soulignent leurs préoccupations de précarité : logement étudiant, ressources financières (bourses, jobs étudiants), santé et services sociaux ¹⁴. En 2015/2019, les étudiants demandaient déjà des infos sur les transports et l'accès à la culture ; la crise sanitaire 2020–2022 a renforcé leurs besoins sur le logement et l'aide financière ¹⁴. Leur usage du numérique est en général élevé, ils sont demandeurs de plateformes centralisées (jobs, CVEC, transports, événements, etc.).
- **Seniors et publics fragiles** – La proportion de personnes de plus de 75 ans est relativement forte, et beaucoup appartiennent aux groupes les moins équipés. Le taux d'illectronisme chez les

seniors dépasse 60 % ¹⁵, bien supérieur à la moyenne. Ces usagers sont sensibilisés aux démarches numériques mais s'en défendent souvent (46 % jugent leur formation insuffisante ⁴). Ils ont besoin de supports très accessibles (langage simple, alternatives hors ligne) et d'assistance (mairie, CCAS). L'enquête du Baromètre Numérique notait que le sentiment de « délaissement » par les pouvoirs publics est élevé dans les villes moyennes ¹⁶ ⁵, ce qui souligne l'urgence de proposer un accompagnement numérique inclusif (ateliers, permanences).

- **Publics économiques et entreprises** – Les entreprises locales et commerçants attendent de la collectivité des outils pour simplifier leurs démarches (création d'activité, marchés publics) et des plateformes favorisant le développement économique (coworking, soutien filière numérique) ¹⁷. 35 % des villes moyennes soutiennent des initiatives de tiers-lieux et filières numériques ¹⁸. L'information sur l'urbanisme commercial (disponibilité de locaux, aide aux start-up) et la dynamisation des centres-villes (observatoires du commerce, parkings) devient cruciale.
- **Touristes et visiteurs** – Enfin, Amiens attirant un tourisme culturel (patrimoine, festivals) et d'affaires, le site doit fournir rapidement informations pratiques (offices de tourisme, hébergements, transports, événements). Bien que non évoqué dans la documentation, ce public consulte surtout les rubriques « Tourisme », « Culture » et « Vie pratique ».

Requêtes fréquemment rencontrées

Sur Amiens.fr, les recherches les plus courantes illustrent les besoins administratifs de base ¹⁹. Par exemple, les trois requêtes top sont « Carte d'identité », « Je déménage » et « Horaires Mairie » ¹⁹. Ce classement montre que les usagers visent d'abord à effectuer des démarches simples (prendre/renouveler son titre d'identité, signaler un changement d'adresse) et à connaître les plages horaires d'accueil. D'autres requêtes typiques concernent **l'état civil** (actes de naissance, de mariage), **la fiscalité locale** (taxe d'habitation), **l'urbanisme** (plans, permis de construire) ou les **services enfance** (inscriptions crèche, cantine). Sur le volet pratique, on observe aussi des demandes pour les **transports locaux** (horaires de bus, parkings), **déchets** (calendriers de collecte) ou **activités sportives/culturelles** (programme Odyssée, inscriptions clubs). En somme, une grande partie des requêtes vise des informations stables (contacts, horaires, formulaires PDF) et des démarches officielles.

Enjeux et conception de I-Amiens

L'assistant I-Amiens doit être conçu **au plus proche des attentes utilisateurs**. Comme le note le panorama OSINUM, les services numériques doivent être « pensés avec et pour les utilisateurs finaux », en appliquant le principe « dites-le-nous une fois » ²⁰. Concrètement, I-Amiens devrait :

- **Prioriser les démarches d'e-administration** ⁸. Il doit pouvoir répondre directement aux questions sur les procédures administratives récurrentes (demande de carte d'identité, inscription scolaire, réservation de salle communale, etc.) en extrayant la réponse des pages officielles. Par exemple, un citoyen demandant « Où faire ma carte d'identité ? » doit obtenir le lien vers le formulaire ou rendez-vous associé.

- **Segmentation par publics et rubriques**. Le site d'Amiens est structuré par profil (« Je suis Étudiant, Famille, Senior... »). L'IA devra associer chaque question au bon corpus : une question d'étudiant (logement social, bourses) renverra aux pages « Enseignement supérieur »/« Solidarités », une question parent à « Petite enfance »/« Scolaire », etc. Cette organisation logicielle par persona facilite l'extension à tout le site.

- **Simplicité et accessibilité**. Tenant compte du numérique fragile dans les villes moyennes ⁴ ⁶, l'interface doit rester très simple (phrases courtes, vocabulaire clair) et proposer des alternatives (téléphonique ou présentiel). L'assistant pourrait signaler les heures d'ouverture du guichet ou fournir un contact direct si la réponse n'est pas trouvée en ligne.

- **Exploitation des données locales et ouvertes**. I-Amiens gagnera à puiser dans des bases externes pour enrichir les réponses en temps réel. Par exemple, pour la mobilité on peut utiliser des API de

transports (horaires des bus), pour la qualité de l'air ou déchets les open data régionales, ou encore exploiter des jeux de données cadastre/urbanisme (ex. l'INSSE/IGN/SIG local) comme le préconise l'experte Christine Hennion ¹¹. Cela permettrait d'indiquer par exemple l'itinéraire le plus rapide (transport+voiture) ou le temps restant avant la fermeture d'une agence municipale.

- **Promotion multicanal et feedback citoyen.** L'assistant doit être visible via les canaux déjà investis : Facebook (94 % des villes moyennes actives sur les réseaux sociaux sont sur Facebook ²¹) et Twitter pour relayer sa mise en service. On pourra également prévoir des modules de participation (boîte à idées ou sondage) pour recueillir d'autres attentes non identifiées, dans l'esprit des démarches de démocratie participative recommandées ²².

En résumé, **I-Amiens généralisé devra cibler en priorité les besoins essentiels des Amiénois** : guider aux démarches administratives clés, fournir l'info pratique locale (horaires, contacts, planning), et s'adapter à chaque profil d'usager. La solution technique RAG reposera sur une indexation fine de tout le site et des données territoriales pertinentes, tout en restant simple pour les publics peu technophiles. Il s'agit de valoriser le « service au citoyen », principe central des projets de « villes moyennes intelligentes » ⁸ ¹⁰.

Sources : Données et analyses issues des études citées (Labo Société Numérique ² ⁴, OSINUM Territoires ²⁰, INSEE ⁶, Banque des Territoires ⁸, TerritoireConnecté ¹² ¹³, ADUGA/Amiens ¹⁴ ¹⁹, etc.).

¹ ² ³ ⁴ ⁵ ⁷ ¹⁶ Ce sont aujourd'hui les habitants des villes moyennes qui profitent le moins des opportunités offertes par le numérique - Labo

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/ce-sont-aujourd'hui-les-habitants-des-villes-moyennes-qui-profitent-le-moins-des-opportunit%C3%A9s-offertes-par-le-num%C3%A9rique/>

⁶ ¹⁵ Davantage d'illectronisme dans les communes éloignées des villes et les petits pôles urbains - Insee Analyses - 85

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/7636058>

⁸ ¹⁷ ¹⁸ Pour Villes de France, les villes moyennes ont de l'intelligence à revendre

<https://www.banquedesterritoires.fr/pour-villes-de-france-les-villes-moyennes-ont-de-lintelligence-revendre>

⁹ ¹⁰ ¹¹ Petite ou moyenne, une ville peut-elle aussi devenir connectée ? - KONE France

<https://www.kone.fr/actus-temoignages/decryptages/ville-moyenne-connectee.aspx>

¹² ¹³ ²² Sécurité, propreté, éducation : comment les villes répondent-elles aux attentes des citoyens ? | Territoire Connecté Durable

<https://territoireconnecte.fr/securite-proprete-education-ville-attentes-citoyens>

¹⁴ ¹⁹ Étudiants : quelles sont vos conditions de vie ? - Amiens Métropole

<https://www.amiens.fr/Actualites/E-tudiants-queelles-sont-vos-conditions-de-vie>

²⁰ Panorama des usages et des besoins numériques des collectivités territoriales-V2

<https://osinumterritoires.fr/wp-content/uploads/2023/03/panorama-usages-besoins-numeriques-collectivites-osinumterritoires.pdf>

²¹ myobservatoire.com

https://myobservatoire.com/wp-content/uploads/2024/06/etude_observatoire-socialmedia_swello.pdf