

Expérience d'apprentissage en Direct : *Au-delà de la réponse immédiate à l'épidémie*

Les technologies numériques et la pandémie du COVID-19

Note d'informations et d'apprentissage
15 avril 2020



Pour plus d'informations, merci
de contacter : policy@uclg.org



Lancées conjointement par Cités et gouvernements locaux unis (CGLU), Metropolis et ONU-Habitat le 25 mars 2020, les sessions virtuelles **#BeyondTheOutbreak** Live Learning Experience (LLE) visent à rassembler les Collectivités territoriales, leurs associations et leurs organisations partenaires. Ces sessions ont pour objectif de leur permettre de partager et de promouvoir les initiatives qu'ils ont développés pour faire face à la crise du COVID-19, tout en maintenant le fonctionnement des services publics. Suite à une première consultation organisée lors de la session de lancement, la **quatrième réunion thématique**, qui s'est tenue mercredi 15 avril, a été **consacrée à la promotion d'une réflexion collective sur la relation entre les technologies numériques et la crise COVID-19.**

Les collectivités territoriales au premier plan de la crise COVID-19

Les collectivités territoriales sont les premières à répondre à la crise COVID-19. Elles jouent un rôle essentiel dans la protection et le maintien des droits *via* la fourniture des services publics locaux, notamment aux populations les plus vulnérables qui vivent dans des établissements informels ou des bidonvilles - à l'intérieur et autour des villes - ainsi qu'aux personnes âgées, aux femmes, aux enfants, aux personnes handicapées, aux migrants et aux réfugiés.

Les technologies sont des outils utiles et nécessaires pour aider à garantir que les collectivités territoriales continuent à fournir des services publics essentiels pendant la crise COVID-19. Alors que le coronavirus continue de se propager dans le monde entier, les gouvernements ont mis en place d'importantes restrictions à la mobilité des personnes, au fonctionnement des services et aux règles relatives à la distanciation physique. Dans ce contexte, la technologie peut avoir un effet profond sur la vie quotidienne des citoyens et leur garantir, entre autres, l'accès aux services de santé, l'accès à l'information et la communication avec les autorités compétentes.

Les collectivités territoriales ont eu recours aux technologies numériques pour surveiller, anticiper, endiguer et influencer la propagation de la maladie. Ces supports numériques ont aussi permis de fournir une éducation aux élèves qui ne peuvent pas





accéder à l'école et de favoriser la cohésion sociale tout en respectant l'éloignement physique. Dans un même temps, les collectivités territoriales doivent veiller à ce que, lorsqu'elles utilisent les technologies numériques, les droits de l'homme soient protégés.

Globalement, la technologie sera essentielle pour protéger les communautés au lendemain de la crise et les outils numériques doivent garantir la protection des droits des citoyens tout en servant à combler le fossé socio-économique. Ils peuvent également servir à engager la transformation nécessaire pour atteindre les objectifs mondiaux. Cependant, les CT doivent également veiller à ce que la révolution numérique ne laisse personne ni aucune place derrière elle, dans un contexte où les inégalités existantes dans les pays développés et en développement vont encore s'accroître.

En effet, à mesure que la demande pour les technologies numériques augmente, les collectivités territoriales **s'engagent de plus en plus pour améliorer la vie de toutes et tous, dans le respect de la vie privée, de la liberté d'expression et de la démocratie**. En ce sens, la Coalition des villes pour les droits numériques a été lancée en novembre 2018 pour ouvrir la voie à un avenir numérique, centré sur les personnes, dans lequel les données et les technologies numériques sont un outil pour améliorer leurs politiques publiques. Aux côtés d'Eurocities, d'ONU-Habitat et de plus de 40 villes du monde entier, CGLU participe à cette coalition qui vise à combler le fossé entre les travaux du groupe et les positions des gouvernements locaux et régionaux dans leur ensemble, ainsi qu'à soutenir les positions de la Coalition dans les processus politiques internationaux.

Néanmoins, l'expansion rapide du virus COVID-19 peut obliger les autorités compétentes à prendre des décisions précipitées et complexes, impliquant des technologies numériques. Celles-ci, bien qu'efficaces à court terme, peuvent entraîner des impacts négatifs sur le long terme notamment ce qui concerne les droits numériques et la gouvernance locale. En outre, pendant la phase de rétablissement post-COVID-19, les technologies numériques seront sans aucun doute au cœur de la garantie d'un retour à la vie quotidienne des citoyens et des communautés dans des conditions sûres, et d'un retour à la fourniture de services. C'est pourquoi **les collectivités territoriales joueront un rôle crucial dans l'utilisation et la gestion des technologies numériques de manière à garantir des processus décisionnels transparents, ouverts et inclusifs**.





COVID-19 : Comment les technologies numériques sont-elles utilisées pour faire face à la pandémie ?

Plusieurs questions peuvent être posées lors de la mobilisation des technologies numériques afin de répondre à la crise actuelle. Les technologies numériques peuvent être considérées comme une passerelle, permettant de résoudre de nombreux problèmes découlant de la crise : comment pouvons-nous contrôler la propagation de COVID-19 ? Comment pouvons-nous continuer à fournir et assurer une éducation aux personnes devant rester à la maison ? Dans un même temps, les technologies numériques peuvent poser des défis liés à plusieurs droits de l'homme : comment protéger les droits numériques ? Les collectivités territoriales agissent-elles de manière transparente lorsqu'elles ont recours aux technologies numériques pour faire face à la crise ?

De sorte à exploiter le potentiel des technologies et répondre efficacement à la crise, il est essentiel de les utiliser dans une optique de respect des droits de l'homme visant à protéger les citoyens, à maintenir les services essentiels, à communiquer des informations vitales et à favoriser les interactions socio-économiques au profit de tous.

Une consultation interactive menée pendant la session a été divisée en quatre thèmes/questions, visant à identifier les principaux défis, les opportunités, les préoccupations concernant les droits numériques et la demande de technologie numérique pendant la pandémie. La consultation a souligné les principaux défis et opportunités, qui ont été identifiés comme des domaines prioritaires par les 180 participants.





What challenge comes to your mind when you think of digital technologies during this pandemic?



70

Comme précisé ci-dessus, les collectivités territoriales sont les premières à répondre à cette crise. Elles jouent un rôle essentiel en garantissant la protection des droits et la sauvegarde de la santé des communautés via la fourniture de services publics locaux,

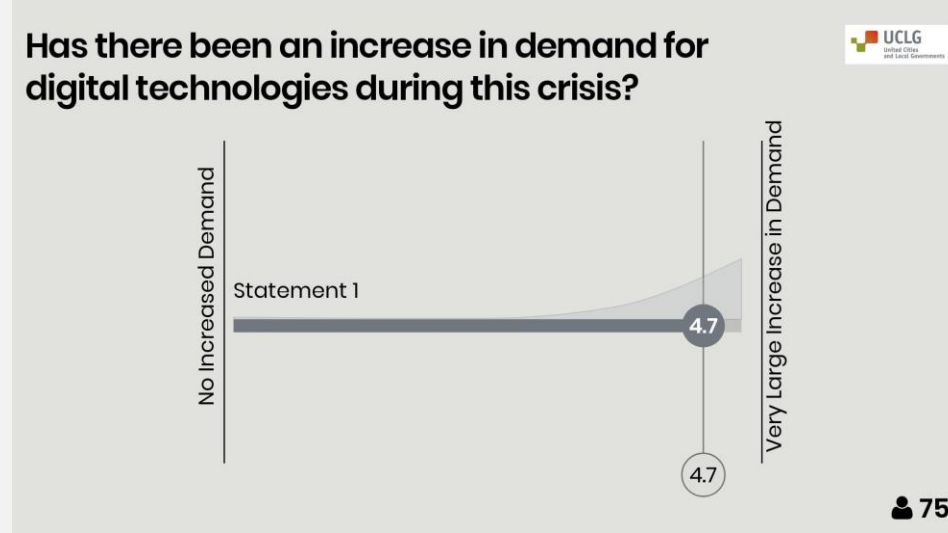
notamment aux populations les plus vulnérables vivant dans des établissements informels ou des bidonvilles à l'intérieur et autour des villes ainsi qu'aux personnes âgées, aux femmes, aux enfants, aux personnes handicapées, aux migrants et aux réfugiés.

Les principaux défis concernant les technologies numériques pour les collectivités territoriales pendant cette crise, soulignés par la majorité des participants à cette consultation en direct, comprennent la relation entre la protection de la vie privée et la sécurité, la fracture numérique et l'accessibilité. Le respect de la vie privée est une problématique importante dans l'atténuation de la crise du COVID-19, alors que les gouvernements se tournent vers la technologie pour aider à tracer les mouvements et les modèles de contamination des personnes grâce à des applications et de big datas. Si ces méthodes sont controversées et peuvent porter atteinte au droit à la vie privée, elles semblent à première vue être efficaces pour contrôler et limiter rapidement la propagation du virus. Au-delà de la protection de la vie privée, les réactions à la crise du COVID-19 ont mis en évidence que la fracture numérique est toujours présente et que les obstacles à l'accessibilité continuent d'exacerber les inégalités. Les participants ont également identifié les principales possibilités découlant de l'utilisation des technologies numériques en réponse au COVID-19, notamment le télétravail, la réduction de la fracture numérique, la garantie d'accès à l'éducation et la promotion de la transition écologique. Les opportunités identifiées mettent en évidence les domaines clés que les gouvernements locaux et régionaux





pourraient prioriser en réponse aux défis mentionnés ci-dessus.



Pour relever les défis et exploiter au mieux les possibilités offertes par les technologies numériques pendant cette crise, les participants ont partagé le souci de reconnaître et de protéger les droits numériques, en particulier dans les domaines de la vie privée et de l'inclusion des personnes et des territoires. L'utilisation des technologies numériques doit répondre aux besoins de tous les membres de la population, les intégrer et combler la fracture numérique. Les participants ont également abordé la demande accrue de technologies numériques comme une réponse à la pandémie du COVID-19 et souligné combien il est impératif que les collectivités territoriales donnent la priorité à la numérisation.

COVID-19 et les technologies numériques : Exploiter les technologies numériques pendant et après l'épidémie

Le pouvoir de la technologie pendant et après la crise

Alors que les collectivités territoriales du monde entier travaillent sans relâche pour répondre efficacement à la crise COVID-19, il est extrêmement important de reconnaître que, en temps de crise ou au-delà, les outils numériques doivent agir comme un catalyseur pour atteindre les objectifs des autorités compétentes. Elles





doivent permettre de sauvegarder la santé des citoyens, promouvoir la cohésion sociale et la protection des droits de l'homme, y compris au niveau numérique.

L'une des idées fondamentales qui sous-tendent l'approche des technologies numériques mentionnée au cours de la session, était liée à la vision de la technologie comme un outil permettant de soutenir une stratégie plus large de lutte contre COVID-19, comme l'ont souligné par exemple la ville de Milan ou le Haut-Commissariat des Nations unies aux droits de l'homme (HCDH). Un exemple concret a été donné sur la façon dont les technologies numériques permettent une distanciation physique, ce qui est crucial pour freiner la propagation du virus tout en permettant une proximité sociale et en renforçant la cohésion sociale.

Une autre problématique évoquée au cours de la session concerne la relation entre vie privée et sécurité et la manière dont la technologie peut agir comme un catalyseur pour les mesures de santé publique protégeant les citoyens, mais que cela n'implique pas nécessairement la violation du droit à la vie privée des personnes. Dans ce contexte, le président du Fonds italien pour l'innovation a mentionné que la dichotomie entre la protection de la santé des citoyens et leurs droits numériques ne devrait pas exister. Les autorités compétentes doivent veiller à ce qu'il n'y ait pas de conflit entre l'utilisation d'applications destinées à suivre la propagation du virus et la protection totale de la vie privée des communautés.

« Dès le début de la crise, nous avons utilisé la technologie comme un mécanisme, en plaçant les citoyens au centre. La technologie et les outils numériques ont fait partie de chaque groupe de travail que nous avons mis en place », **Roberta Cocco**, adjointe au maire de Milan pour la transformation numérique.

COVID-19 : une opportunité d'améliorer les efforts visant à réduire la fracture numérique ?

L'accès équitable aux infrastructures numériques n'a jamais été aussi important qu'aujourd'hui. Malgré la demande accrue de technologies numériques en réponse à la crise du COVID-19, il existe un risque que l'application rapide de ces technologies pendant l'urgence élargisse la fracture numérique. Bien que de telles inégalités ne soient pas nouvelles, la crise ajoute une dimension à l'urgence. Par exemple, les communautés et les ménages ayant un accès limité à internet n'auront pas accès aux





informations vitales en matière de santé ni aux possibilités socio-économiques offertes par la numérisation. Comme l'a souligné la ville de Barcelone, le schéma suivi par la numérisation transforme radicalement la répartition du pouvoir et continuera à le faire, en atténuant ou en renforçant les inégalités existantes.

Par conséquent, les CT prennent des mesures audacieuses et s'efforcent de faire en sorte que celles concernant les technologies numériques pour lutter contre la crise du COVID-19 contribuent à réduire la fracture numérique. Les initiatives vont de l'augmentation de la connectivité en garantissant l'accès des populations aux dispositifs technologiques, en particulier pour les plus vulnérables comme les enfants et les personnes âgées, à la collecte de données et aux partenariats avec le secteur privé pour élargir l'accès aux infrastructures numériques.

Pour mieux comprendre les besoins des communautés, les CT font des efforts importants pour générer et collecter des données reflétant la situation de tous les membres de la communauté. La ville de Bogota a élaboré et déployé des enquêtes pour identifier les citoyens ayant un besoin urgent d'assistance et qui ne sont pas pris en compte dans le recensement officiel, en insistant sur l'idée que des données complètes sur l'ensemble de la population sont nécessaires pour l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes. À Milan, des tableaux de bord ont été utilisés pour comprendre l'emplacement des populations à risque sur la carte de la ville et comment les relier au secteur privé offrant des services. Dans ce contexte, les partenariats ont été identifiés comme un élément clé pour garantir que les réponses numériques à la pandémie ne laissent personne de côté et répondent bien aux besoins. À partir des tableaux de bord et en partenariat avec une société de télécommunications, la ville de Milan a pu fournir un accès gratuit à l'internet aux familles vulnérables. Les CT soulèvent le fait que le maintien de tels partenariats au-delà de l'épidémie est essentiel pour surmonter définitivement la fracture numérique et déclencher un changement structurel vers l'égalité.

Toutes les pratiques mentionnées sous-tendent l'idée d'un Partenariat pour un gouvernement ouvert, selon laquelle le développement et la mise en œuvre d'agendas numériques nécessitent une approche ouverte, holistique et multipartite.





Les CT ont également souligné la nécessité de s'attaquer à la fracture numérique en garantissant l'application et la disponibilité de la technologie comme moyen de favoriser l'inclusion sociale. Les politiques "Stay at home" n'ont pas pris en compte de manière efficace l'utilisation des technologies numériques qui garantissent l'inclusion sociale et risquent actuellement d'aggraver les inégalités pour les groupes vulnérables de la population en raison du manque d'équité et d'accès aux infrastructures numériques. Les technologies et les supports numériques ont été essentiels pour les CT dans la communication d'informations vitales et dans l'évaluation des besoins de nos populations pendant la pandémie. À Barcelone, le programme *Vincles* cherche à assurer l'inclusion sociale en offrant une formation en culture numérique aux personnes âgées, afin qu'elles restent en contact avec leur famille. Bogota encourage l'engagement communautaire et la solidarité sociale en créant une plateforme numérique d'utilisation des réseaux sociaux et offrant des échanges par l'intermédiaire de réseaux tels que l'aide aux voisins pour faire leurs achats et la mise à disposition de services médicaux.

La capacité à se connecter avec nos communautés et nos services pendant cette période est essentielle au bien-être de toutes et tous et au maintien du bon fonctionnement des économies dans le monde entier. En réponse aux interventions, le G3ict s'est fait l'écho d'un message de la ville de Chicago autour de l'idée que les urgences mettent souvent au premier plan des sujets qui auraient dû être abordés auparavant. Une réalité est que notre infrastructure numérique n'est pas accessible, en particulier aux plus vulnérables. Ce manque d'accessibilité numérique a un impact énorme sur la réponse actuelle à la crise, notamment concernant l'accès aux informations vitales pour les personnes handicapées et les personnes peu alphabétisées.

« La fracture numérique est le plus grand défi à relever et le verrouillage de l'accès à l'Internet en expose les pires conséquences. Il faut éviter que l'éloignement physique ne se transforme en éloignement social, et il est de notre devoir, en tant qu'administration publique, de veiller à ce que les services publics soient universels »,
Laia Bonet, adjointe au maire, Barcelone





« À Bogota, nous avons commencé à travailler sur le thème de la numérisation sous l'angle de la solidarité sociale, de l'éducation en ligne, de l'ouverture des données et de la transparence », **Felipe Guzmán Ramírez**, conseiller supérieur à la technologie et à l'innovation, Bogotá

« Les gens parlent de la fracture numérique comme d'un fossé entre les zones rurales et les zones urbaines, mais elle affecte également les citadins. Un travail doit être fait. Beaucoup trop d'entre eux n'ont pas de connexion internet », **John Farmer**, directeur de la technologie, New York

Les technologies numériques comme moyen fournir et d'assurer les services de base et les moyens de subsistance

La fourniture de nombreux services relevant de la compétence des CT est souvent entravée par le manque de ressources et de capacités qui porte directement atteinte au bien-être des citoyens. Cette pandémie a accru l'urgence avec laquelle les CT doivent agir afin d'offrir des solutions à la population avec les mêmes moyens limités et dans le cadre des restrictions imposées. Dans la plupart des cas, la technologie numérique est devenue un outil essentiel. Toutefois, il est important de garder à l'esprit qu'une grande part de la population mondiale est connectée à internet. Les CT ont un rôle prépondérant à jouer pour garantir que, en utilisant ces technologies, ils ne contribuent pas à accroître davantage les inégalités existantes dans les pays développés mais surtout dans les pays en développement.

La santé est sans aucun doute la compétence des CT qui a été la plus touchée par la pandémie. Elles ont réagi rapidement, parfois même plus vite que leurs gouvernements nationaux, pour ordonner des mesures de confinement, préparer les hôpitaux et autres installations, faire participer les travailleurs de la santé et assurer la fourniture d'équipements et de soins médicaux. Pour beaucoup d'entre elles, les technologies ont été la clé de la coordination de ces décisions. Par exemple, afin d'éviter que des cas à haut risque ne propagent la pandémie dans les communautés, la ville de Xi'an a créé un QR code pour tracer les cas symptomatiques confirmés et localiser leurs contacts proches. À New York, le gouvernement de la ville a coordonné une réponse conjointe avec le Brooklyn Navy Yard, un important centre technologique local, afin de fournir des équipements de protection individuelle supplémentaires aux médecins, renforçant une fois de plus l'idée mentionnée ci-dessus selon laquelle les partenariats avec les acteurs privés sont nécessaires pour faire face à la pandémie.





Dans le même sens, Barcelone a travaillé avec des fournisseurs privés pour fournir un accès internet aux services hospitaliers.

De nombreuses villes et régions déploient des efforts pour que l'année universitaire et l'éducation puissent se poursuivre dans les meilleures conditions possibles, et des solutions technologiques ont vu le jour pour y parvenir. Bogota a mis en place une stratégie multi-canaux qui implique les chaînes de télévision et les radios publiques et qui vise à offrir des contenus virtuels aux enfants afin qu'ils puissent poursuivre leur apprentissage. Il convient également de souligner l'engagement des enseignants, qui s'appuient sur les outils technologiques disponibles (téléphone, courrier électronique, WhatsApp) pour maintenir la communication avec les enfants, poursuivre les exercices et les examens et vérifier leur bien-être. Xi'an a rendu l'éducation en ligne disponible dans toutes les écoles à partir du 10 février, et a fait en sorte que même les élèves de maternelle puissent continuer à apprendre depuis la maison.

Sans perdre de vue les personnes les plus nécessiteuses, Amsterdam a distribué environ 5 000 ordinateurs portables aux habitants qui en avaient le plus besoin. Ces appareils ont notamment facilité l'accès au théâtre et aux opéras en ligne, car le gouvernement local s'efforce de maintenir l'accès à la **culture** tout en soutenant l'interaction sociale et l'engagement local, même à distance.

Pour éviter d'interrompre la fourniture de services de base aux citoyens, les CT se sont également efforcés de **rapprocher le gouvernement** de ses habitants, en soutenant l'idée que les villes intelligentes font des citoyens intelligents. En ce qui concerne la promotion des outils de médias sociaux pour maintenir tout le monde informé, la ville de New York utilise des alertes textuelles. Elle a créé un site web spécifique sur la crise du COVID-19 offrant des informations actualisées sur l'état de la propagation de la pandémie et avec des boîtes à outils pour favoriser l'engagement social et l'orientation des citoyens nouvellement arrivés dans la ville.

Dubaï visait à maintenir le fonctionnement des services et la communication avec la population grâce à l'application Dubaï Mobile, qui permet aux visiteurs et aux résidents d'utiliser 160 services facilitant l'accès aux soins et aux services publics. En outre, un mécanisme sécurisé a été créé à l'échelle nationale qui permet aux personnes de signer numériquement leurs documents et aux entreprises de participer aux appels d'offres publics par le biais d'applications en ligne. Les technologies numériques sont également essentielles pour assurer la continuité des services





locaux dans la mesure où elles ont permis à des milliers d'employés et de fonctionnaires publics de télétravailler. À cet effet, dans la ville de Barcelone, le nombre d'ordinateurs portables pour les employés municipaux a augmenté de 30 % et un certain nombre de systèmes en ligne ont été habilités. La ville de Ramallah s'est efforcée de faire en sorte que les réunions virtuelles auxquelles participent des fonctionnaires et des agents publics contribuent à garantir la fourniture de services aux citoyens.

Les participants ont également souligné que la fourniture de services de base est fortement liée aux régimes financiers appropriés des CT. Ces dernières doivent s'assurer que les services numériques bénéficiant d'infrastructures et de services locaux - qui se sont révélés des partenaires essentiels à l'époque de COVID-19 - contribuent également aux revenus des territoires dans lesquels ils sont établis.

« En ce qui concerne l'enseignement à distance, nous laissons les écoles choisir en fonction des orientations du gouvernement, nous avons commencé l'enseignement en ligne et nous n'avons pas cessé d'étudier en ligne pour satisfaire le besoin d'apprentissage des étudiants », **Zhang Weiming**, directeur adjoint du Xi'an Big Data Bureau

« Nous avons besoin d'approches holistiques, impliquant toutes les parties prenantes. La numérisation est nécessaire pour cocréer. Les gouvernements qui ont mis en place ces forums auront une réponse plus rapide, afin de tenir les sociétés informées », **Rudi Bormann**, directeur adjoint de l'Open Government Partnership

Une approche de la numérisation fondée sur les droits de l'homme, pilier d'une meilleure préparation aux catastrophes

En tant que première ligne face à cette crise, les CT jouent un rôle essentiel en assurant la fourniture de services publics locaux à l'ensemble des populations. En outre, elles peuvent jouer un rôle essentiel en garantissant la protection des **droits de l'homme**, y compris au niveau numérique. Dans ce sens, ONU-Habitat a souligné que les droits de l'homme sont plus importants que jamais pendant cette crise, tant en ligne que hors ligne.

À l'heure où les gouvernements locaux et régionaux du monde entier travaillent sans relâche pour résoudre efficacement la crise COVID-19, il apparaît que les droits de l'homme sont en jeu. Non seulement l'accès aux services vitaux et de base est





compromis, en particulier pour les parties les plus vulnérables de la population, mais ce qui est également en jeu, ce sont les **droits numériques de chacun**. Comme l'a rappelé le HCDH lors de la session, les droits de l'homme doivent faire partie intégrante des réponses de santé publique. Dans ce contexte, les CT doivent être à l'avant-garde de la relance et garantir que les technologies numériques soient utilisées de manière transparente, et qu'elles ne laissent aucune personne ni aucune place derrière elles.

La technologie numérique a le potentiel de transformation nécessaire pour maintenir une économie fonctionnelle et permettre aux gens d'accéder aux services de base nécessaires à la vie quotidienne, tels que l'éducation, la santé, le travail et la culture en cette période de pandémie. Elle doit toutefois être appliquée de manière à respecter les droits numériques de tous. Plusieurs villes, dont beaucoup sont membres de la **Coalition des villes pour les droits numériques**, notamment Amsterdam, Barcelone, Bogota, Dubaï, Milan, New York et Ramallah, ont exprimé l'importance d'une gouvernance ouverte et transparente, de l'accès à l'information et de normes numériques éthiques solides en matière de protection de la vie privée et des données pendant et après la crise du COVID-19. Les participants ont également souligné l'importance de **l'intégration de la question du genre** lors de l'application des technologies numériques, afin de garantir que les droits de tous les citoyens soient protégés et qu'ils travaillent en faveur de **l'égalité des genres et de l'autonomisation des femmes**.

Les villes de New York, Dubaï et Ramallah ont toutes deux souligné l'importance de **l'accès à l'information** pour que les citoyens puissent se tenir au courant et se protéger pendant la pandémie. L'information peut permettre aux communautés d'être informées et conscientes de la situation actuelle, donc de prendre des mesures de santé et de sécurité en conséquence. En outre, tous les citoyens devraient avoir accès à l'information sur les systèmes numériques qui auront un impact sur leur vie pendant et après la crise et avoir la possibilité de remettre en question les **pratiques discriminatoires ou injustes**. Lors de l'utilisation des technologies numériques pendant la crise, ces villes ont souligné l'importance de la **transparence et de la responsabilité** envers les citoyens.

Barcelone et Milan ont souligné l'importance de **l'inégalité** à traiter à tous les niveaux, y compris le niveau numérique, pendant la crise. Barcelone et Milan ont toutes deux souligné qu'elle garantirait aux citoyens un accès égal aux services publics essentiels en s'efforçant de les maintenir à des niveaux durables pendant la





crise. Ces efforts concernent notamment l'augmentation de l'infrastructure numérique et technologique pour permettre aux employés municipaux de poursuivre efficacement leur travail. **L'accès universel et égal à internet** est un principe clé de la Coalition des villes pour les droits numériques et un droit numérique intégral qui influence d'autres principes des droits de l'homme et contribue à réduire la fracture numérique.

Enfin, Amsterdam et Bogotá ont souligné l'importance des droits numériques alors que les villes du monde entier s'efforcent de résoudre efficacement la crise du COVID-19 et qu'une grande variété de réponses technologiques sont utilisées, allant des téléphones portables et des médias sociaux à l'intelligence artificielle. Nombre de ces solutions peuvent être positives et aider les décideurs politiques à réagir rapidement et de manière appropriée, à anticiper et à influencer la propagation de la maladie, mais elles doivent être appliquées de **manière sûre et transparente**. À cette fin, la ville d'Amsterdam a souligné que les **données** sont essentielles dans la lutte contre le virus et qu'elles peuvent être utilisées comme un bien public pour tous. Bogotá a indiqué que nous ne pouvons pas perdre la confiance des citoyens dans l'utilisation des technologies numériques alors qu'elles sont essentielles pour atténuer les effets désastreux de la crise.

À une époque où les restrictions de la mobilité personnelle risquent de créer des **inégalités**, les CT doivent s'assurer que les technologies numériques utilisées pour permettre une continuité aux étudiants, offrir des moyens de communiquer avec les professionnels de la santé et permettre aux communautés de s'engager dans des activités culturelles réduisent la propagation du COVID-19 tout en protégeant les droits humains des citoyens à tous les niveaux.

« Les droits de l'homme font partie d'une réponse de santé publique. Nous essayons de changer le cadre de la vie privée contre la santé. Les droits et les réponses efficaces en matière de santé publique vont de pair », **Scott Campbell**, haut responsable des droits de l'homme, HCDH

« Nous devons réfléchir à la manière de rendre cette technologie disponible de manière efficace, afin que les gens puissent partager leurs expériences. Nous avons une responsabilité vis-à-vis de nos communautés », **Mousa Hadid**, maire de Ramallah





Enseignements tirés : messages clés et pistes de progrès identifiées

1. Les technologies numériques ne sont pas la fin mais les moyens

Les CT doivent garder à l'esprit que les technologies numériques ne sont qu'un moyen pour atteindre un objectif, et non une fin en soi. L'objectif de l'utilisation de la technologie est qu'elle puisse être utilisée pour contribuer à réduire les inégalités, diminuer le risque de propagation du virus et faciliter l'accès aux services publics pendant la crise. À cet égard, les participants à l'expérience d'apprentissage en direct ont souligné que la technologie devrait être considérée comme un outil permettant à toutes les parties prenantes de collaborer dans la lutte contre les inégalités et face à la crise du COVID-19. Elle ne devrait pas, ce faisant, porter atteinte aux droits numériques des citoyens.

2. COVID-19 : une occasion de dynamiser les efforts visant à réduire la fracture numérique

La numérisation est une tendance croissante et durable. Les transformations qu'elle implique nous rapprocheront ou nous sépareront davantage. Les réponses à la crise du COVID-19 soulignent l'importance du rôle que joue la technologie numérique dans la promotion de sociétés inclusives, justes et équitables. Elle a également mis en lumière le fait que la fracture numérique n'est plus un sujet, mais quelque chose qui affecte l'accès des personnes aux opportunités et à l'inclusion dans leurs communautés.

Afin de réduire la fracture numérique, les gouvernements locaux et régionaux doivent comprendre de manière adéquate les lacunes et les besoins de leurs communautés grâce à la collecte de données. En plus de répondre aux besoins des citoyens, la réduction de la fracture numérique implique de s'assurer que la technologie est non discriminatoire et accessible à tous. Ceci comprend l'accès à Internet, aux appareils et à l'information. L'impératif de rendre les technologies numériques inclusives dictera l'avenir de l'équité dans les villes. Les technologies numériques ne doivent laisser personne ni aucun territoire à la traîne ni accroître les inégalités existantes, en particulier dans le Sud.





3. Les technologies numériques permettent aux CT de maintenir la fourniture des services de base et des moyens de subsistance

Les CT doivent continuer à fournir des services à la population, en particulier à ceux qui ont été le plus touchés par la crise du COVID-19 (comme la santé, l'éducation, la cohésion sociale et la culture). Dans ce contexte, les CT doivent utiliser la technologie dans plusieurs dimensions, notamment en offrant une infrastructure numérique (services internet, wi-fi), en fournissant des plateformes/services virtuels et des dispositifs physiques. Il est clair que les CT doivent avoir une vision globale des technologies, allant des solutions technologiques à des solutions plus simples et de faible technicité.

Afin de rapprocher l'administration publique locale et les services publics des citoyens, ainsi que de faciliter la communication dans toutes les directions, les CT doivent stimuler la numérisation d'une manière ouverte et transversale dans l'ensemble de leurs structures et processus internes et externes.

4. Les droits de l'homme font partie de la réponse de santé publique à la crise et à la numérisation

Les droits de l'homme doivent faire partie intégrante de toute réponse numérique dans le cadre de la crise COVID-19 ou au-delà. Ils doivent être protégés en ligne et hors ligne et les citoyens doivent se sentir en sécurité dans le monde réel et virtuel. Les droits numériques, notamment l'accès à un internet abordable et accessible, la confidentialité des données, l'accessibilité et la précision des informations, ainsi que des normes numériques ouvertes, transparentes et éthiques, doivent être la norme, même en temps de crise. Les participants à la session ont souligné que les droits de l'homme doivent être intégrés dans toute réponse sociale ou de santé publique à la crise et que, lorsqu'elles utilisent la technologie, les autorités doivent s'efforcer d'être aussi ouvertes et transparentes que possible. Dans ce contexte, il a été souligné que les données doivent être considérées comme un bien public et que l'accès à l'information est essentiel pour empêcher la propagation du virus.





5. Les partenariats visant à surmonter la fracture numérique doivent être maintenus afin de favoriser et de consolider les changements structurels

Tous les secteurs de la société ont un rôle à jouer pour s'assurer que nous ne laissons personne et aucun territoire derrière nous. Dans la réponse actuelle et postérieure à la crise du COVID-19, il sera essentiel pour les CT d'encourager des partenariats innovants avec la société civile et le secteur privé, afin d'aborder et de réduire progressivement la fracture numérique. Grâce à ces partenariats, il sera possible de tirer parti de cette crise et faire de l'accès aux technologies la nouvelle norme.

Ressources

Ressources développées au sein de CGLU et des organisations partenaires	Ressources partagées par les participants
<ul style="list-style-type: none">- Manifeste de CGLU « L'avenir de la transparence et de l'ouverture gouvernementale » 2019- Déclaration des Villes pour les droits numériques- Site web du HCDH sur la crise du COVID-19- Plan d'action d'Amsterdam sur les droits numériques x Surveillance du Coronavirus (version provisoire)- Smart Cities pour tous! site en ligne	<ul style="list-style-type: none">- La plateforme de EURO CITIES pour pour la collecte d'exemples des villes face à la crise- Villes de Mexico et de Buenos Aires sur les plateformes digitales pour l'art et la culture during the pandemic- Référentiel du Laboratoire sur la Gouvernance des réponses au COVID-19- Infographie « user friendly » expliquant comment les droits de l'homme et l'utilisation de la technologie dans les réponses de santé publique vont de pair.

