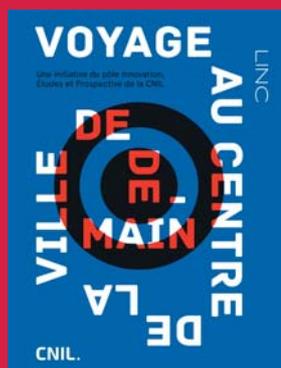


# « MARIANNE RELOADED », scénario de design spéculatif sur les controverses et enjeux de politique publique pouvant accompagner la mise en place de civic bots de nouvelle génération

**Geoffrey Delcroix**

Directeur de Projet Innovation et Prospective,  
Département des Technologies et de l'Innovation, CNIL



Geoffrey Delcroix est responsable innovation, études et prospective au sein de la Direction des technologies et de l'innovation de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Diplômé en sciences politiques, géopolitique et défense, Geoffrey a démarré sa carrière dans l'équipe Futuribles, un centre indépendant effectuant des recherches sur le monde contemporain, en tant que consultant et chercheur. Il est ensuite devenu responsable de la prospective au sein de la Délégation pour la prospective et la stratégie du ministère français de l'Intérieur avant d'entrer à la CNIL en 2011.

## MOTS CLÉS

- CIVIC TECH
- CHATBOT
- CYBERSÉCURITÉ
- PROSPECTIVE
- MUNICIPALITÉ

L'équipe se concentre sur trois missions :

- Explorer les tendances émergentes à la croisée des technologies numériques, de l'éthique et des données.
- Échanger des idées et être un point de contact et de dialogue avec les écosystèmes d'innovation du numérique (l'équipe travaille avec des start-ups, des laboratoires et des chercheurs sur ces sujets).
- Expérimenter des méthodes d'innovation et produire ou co-produire des présentations, des démonstrations de faisabilité ou des prototypes autour des questions de protection de la vie privée.

L'équipe publie sur différents sujets (véhicules connectés, Chatbots, robotique, IA, objets connectés, drones, santé numérique, algorithmes...). Tous les articles sont disponibles sur LINC (<https://linc.cnil.fr/>), CNIL Innovation & prospective et les médias portant sur l'innovation.

Le cinquième numéro des « Cahiers IP », intitulé La plateforme d'une ville, explore les questions associées à la ville intelligente et à l'utilisation des données dans la planification et les services urbains. Il contient des recommandations, notamment sur les différents outils qui pourraient nous permettre, à l'avenir, de mettre en place des utilisations pertinentes et contrôlées des données personnelles, dans l'intérêt de tous.

Fin 2027, les Lillois découvrent l'intelligence artificielle Marianne Reloaded, un civic bot qui vient resserrer les liens entre les habitants et leurs élus. Fondation d'un renouveau de la confiance dans la vie politique, le modèle, lancé par la société privée Civitar, émane en réalité directement des habitants de la ville qui ont financé et façonné collectivement l'outil au cours d'une campagne de crowdfunding. Désormais, les citoyens peuvent communiquer à l'interface leurs opinions, réclamations et suggestions par messagerie instantanée. La municipalité prend ainsi le pouls de ses administrés avec une facilité et une fluidité déconcertantes.

## INTRODUCTION

« Smart City ». Impossible d'ignorer ce terme qui – loin d'être nouveau – fleurit pourtant sur toutes les lèvres et alimente d'innombrables fantasmes. Mais quelles réalités recouvre-t-il ? Entre les mains des industriels et géants du numérique, la ville intelligente déchaîne une compétition internationale féroce à laquelle les villes s'adonnent avec passion.

Pour les structures de moindre envergure, elle serait avant tout le terrain de jeu d'initiatives participatives. Des hackers citoyens viennent ainsi en redessiner les contours pour améliorer la transparence et le vivre-ensemble.

Tout semble opposer ces deux approches, l'une fermée et descendante, l'autre ouverte et horizontale au champ des possibles illimité. L'enjeu de la Smart City ne serait-il pas d'arriver à les faire coïncider, dans le respect des libertés individuelles et de la vie privée de chacun ?

Comment imaginer alors des villes plus accueillantes, interactives et démocratiques favorisant, in fine, l'épanouissement de leurs habitants ?

Afin de répondre à cette question et sortir de ce débat dichotomique, nous avons adopté une approche inspirée des imaginaires et de la fiction.

Une fois les décors de nos villes futures plantées, deux ateliers ont réuni des personnalités, acteurs de l'écosystème, experts, responsables de collectivités locales et juristes pour imaginer et concevoir différents services fictifs mais réalistes à l'horizon 2027 et se projeter dans les enjeux politiques et juridiques soulevés par chacun

d'entre eux. Les participants se sont appuyés sur l'ensemble de ces informations pour élaborer un jeu d'aventures professionnelles, un service urbain ultra-personnalisé ou encore un civic bot de nouvelle génération, tous trois réunis dans un cahier « Voyage au centre de la ville de demain » disponible en français sur le site de l'équipe d'innovation et de prospective de la CNIL, autorité française de protection des données<sup>1</sup>.

Ce troisième scénario, « Marianne reloaded » a pour décor la métropole de Lille, dans le nord de la France et se veut une illustration des débats, enjeux et controverses publiques autour de la ville « crowdsourcée ».

2027. À Lille, l'année s'achève sur l'avènement d'une nouvelle donne politique où les cartes du jeu démocratique sont rebattues. Plus transparente, la gouvernance de la ville résulte désormais d'une démarche de co-construction qui rassemble les pouvoirs publics et leurs administrés. Le budget participatif lillois pèse plus du tiers de l'enveloppe totale et les habitants participent massivement aux choix des investissements à mener pour l'exercice à venir. Portée par le développement d'initiatives technologiques audacieuses, la participation directe des citoyens aux processus décisionnels ne cesse de progresser.

<sup>1</sup> <https://linc.cnil.fr/la-plateforme-dune-ville-explore-les-enjeux-de-la-smart-city>

## CARTE D'IDENTITÉ DU SERVICE MARIANNE RELOADED

**Entreprise :** Civatar (filiale d'un leader de l'information visuelle urbaine)

**Public visé :** Les usagers des services publics de la ville de Lille

**Fonctions clés :** Communication directe avec la municipalité, organisation et catalyse de la participation citoyenne, aide à la médiation entre les communautés, groupes d'intérêts et acteurs locaux.

**Technologies utilisées :** Chatbots, hologrammes, capteurs, mobilier urbain « augmenté », intégration aux messageries instantanées (successeur de WhatsApp, Messenger...).

**Modèle économique :** Une redevance versée par la ville à Civatar, indexée sur les économies réalisées grâce aux préconisations du civic bot.

**Canal de distribution :** Un service poussé sur les applications de messagerie instantanée et des cabines dédiées réparties dans la ville.

## COUP D'ŒIL À LA SCIENCE-FICTION (INSPIRATIONS)

**8<sup>th</sup> WONDERLAND de Nicolas Alberny et Jean Mach (2010)**  
Des individus créent sur internet un État virtuel idéal. Toutes les semaines, ils se retrouvent par webcams interposées et votent par référendum une motion différente pour organiser et réguler leur nouvelle communauté.

**OCTAVIA'S BROOD Science Fiction Stories from Social Justice Movements (2015)**  
Ce recueil de nouvelles explore les liens entre la fiction spéculative et les mouvements pacifistes, rapportant différentes visions, utopiques ou dystopiques, de transformations sociales profondes portées par des structures gouvernementales innovantes.

**HER de Spike Jonze (2013)**  
Voix féminine issue d'un programme d'intelligence artificielle qui s'adapte à la personnalité de chacun de ses utilisateurs, Samantha isole le héros du film dans une spirale amoureuse virtuelle avant de l'abandonner, seul et désemparé face à ses sentiments.

Fin 2027, les Lillois découvrent l'intelligence artificielle Marianne Reloaded, un civic bot qui vient resserrer les liens entre les habitants et leurs élus. Fondation d'un renouveau de la confiance dans la vie politique, le modèle, lancé par la société privée Civatar, émane en réalité directement des habitants de la ville qui ont financé et façonné collectivement l'outil au cours d'une campagne de crowdfunding. Désormais, les citoyens peuvent communiquer à l'interface leurs opinions, réclamations et suggestions par messagerie instantanée. La municipalité prend ainsi le pouls de ses administrés avec une facilité et une fluidité déconcertantes.

Disponible sur smartphone, le service est également proposé dans des cabines dédiées où il se dévoile sous la forme d'une Marianne holographique aux traits mûrs pour échanger directement avec ses interlocuteurs. En croisant les témoignages de ces derniers avec les données administratives locales et les informations collectées par les capteurs de la ville, la collectivité optimise son processus décisionnel en temps réel, anticipant les besoins des Lillois, quartier par quartier.

Pour décrire les enjeux de politiques publiques et esquisser une cartographie des controverses liées aux usages de ce type d'outils ou services, nous avons produit en plus de cette fiche d'identité de ce service imaginaire ce qui s'apparente à un article fictif de presse narrant les polémiques entre détracteurs et sponsors de ce service.

## À LILLE, NOCTAMBULES ET RIVERAINS SE DÉCHIRENT SUR MARIANNE RELOADED

« Dans la métropole, le civic bot enflamme la presse à scandale. Mésusage du budget, délation outrancière ou investissements judicieux et amélioration du quotidien ? Un véritable match de ping pong où chacun justifie sa position avec véhémence.

Il y a quelques mois, nos révélations sur les dépenses de l'entreprise Civitar secouaient la municipalité de Lille. La société chargée de l'exploitation du civic bot Marianne Reloaded, aurait dépensé le tiers de son budget en campagnes de communication. Les Lillois qui ont mis la main à la poche pour lancer le service, en partie financé par crowdfunding, sont scandalisés.

Aït Ben Lahcen, employé historique de Civitar, a accepté de répondre à nos questions. « Il faut nuancer ces révélations et leur impact sur l'adhésion du public », assure-t-il avant d'ajouter : « Les différends qui opposent Civitar aux détracteurs du projet, conduits par l'Association Lilloise des Patrons de Bar (ALPB), sont inévitables. Les intelligences artificielles ont mauvaise presse. Nous avons souhaité répondre de manière proactive aux appréhensions de chacun, via une communication complète et transparente ».

Les Lillois qui ont déjà massivement exprimé leur adhésion à ce projet comprennent mal cet excès de zèle promotionnel.

« Si je donne de l'argent à un projet, c'est que je le soutiens. Vouloir me convaincre maintenant, c'est le serpent qui se mord la queue ! », fulmine ainsi Jeanine Fabre qui a participé au financement de Marianne.

« Ce n'est pas si simple », rétorque le Directeur des affaires publiques de Civitar : « susciter de l'intérêt pour une nouveauté est facile, créer une adhésion sur le long terme est un tout autre défi ». Une grande partie de ce budget de communication a été consacrée à des hackathons organisés en partenariat avec la mairie, deux jours de réflexion intensive

- l'un autour de la sécurité du programme, l'autre autour de l'utilisation commerciale des données collectées – éléments essentiels pour encadrer cet outil conçu pour et par les citoyens.

Ces arguments ne convainquent guère les opposants au projet. Sur Marianne, les riverains se sont plaints des nuisances sonores liées à la consommation de bière dans les bars de la ville. Propriétaire d'un établissement fréquenté par les étudiants de Sciences-Po, Marie-Christine Deckaert, présidente de l'ALPB, estime faire les frais de ce qu'elle qualifie comme « une vendetta mesquine » contre sa profession. Pour l'aubergiste, ces problèmes de voisinage n'ont pas vocation à être réglés par une



« technologie sans âme ». Si Marianne a provoqué un afflux de touristes, la plateforme semble surtout encourager les plaintes. « Les mécontents ne prennent même plus la peine de frapper à notre porte », s'afflige-t-elle. À l'en croire, les répercussions commerciales du bot civic ont été immédiates et négatives. Madame Deckaert vient de porter plainte : des riverains auraient selon elle cherché à tromper le système en émettant du bruit à proximité des capteurs de nuisances sonores.

Pour Marianne cependant, l'avenir s'annonce sous les meilleurs auspices. Le service suggère de restreindre les horaires des bars de la ville les soirs d'examen – autant de nuits tranquilles pour les riverains – tout en les étendant aux dates où les Lillois s'absentent traditionnellement plus de leur domicile. Cette solution devrait se préciser au fur et à mesure des informations collectées. Aït Ben Lahcen conclut avec optimisme : « ce démarrage mouvementé ne fait que traduire l'intérêt que suscite l'utilisation de l'intelligence artificielle par les services municipaux. »

Ce petit scénario de design spéculatif met selon nous en valeur 4 enjeux de politique publique et d'éthique en lien avec le déploiement potentiel de ce type de services :

- Jusqu'où peut aller l'automatisation de la décision publique ?
- Comment éviter les risques de hacking des dispositifs de machine learning ?
- Quel contrôle citoyen mettre en place sur ces dispositifs numériques ?
- Comment résoudre les divergences entre intérêts privés et publics ?