



# Municipales

# 2026

Guide des usages du numérique pour développer,  
optimiser et protéger votre territoire



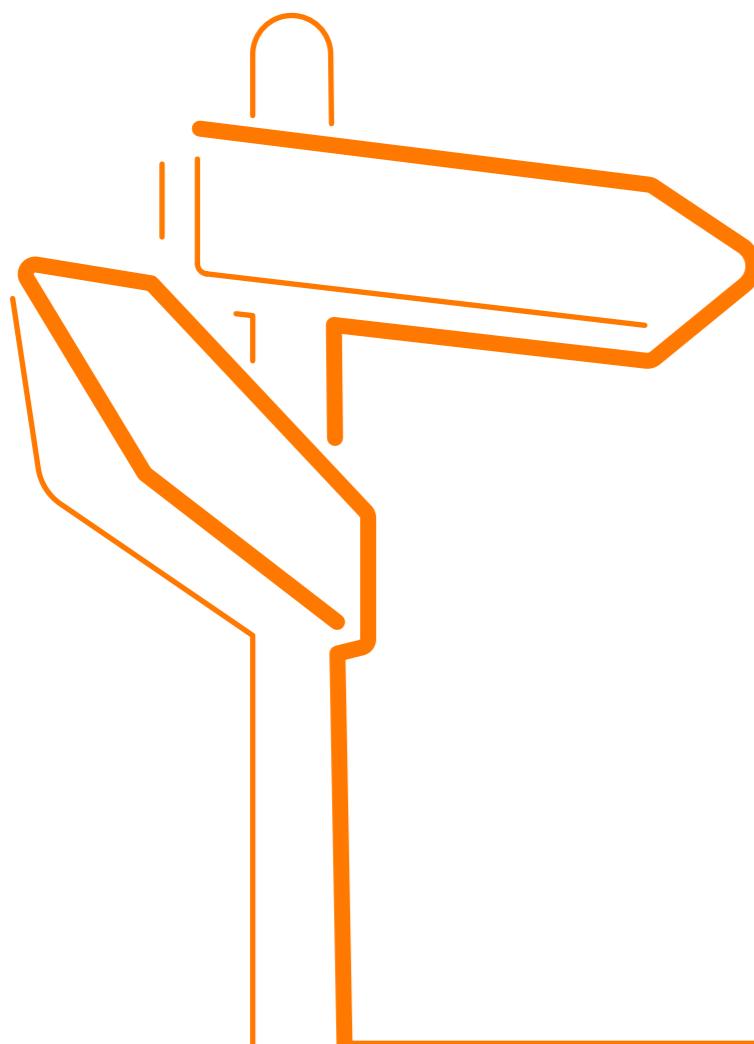
# Sommaire

**Édito** 03

**Chiffres-clés** 04

**Focus**

**Modernisation des réseaux : connecter le territoire pour tous** 08



## Les usages numériques

### Pour développer 09

- Le lien et la proximité de la collectivité aux habitants 10
- De nouveaux services aux usagers 12
- L'engagement et la participation citoyenne 13
- L'attractivité du territoire 14
- L'activité commerçante et les consommations locales 15
- La durabilité du territoire 16
- L'accès aux soins 17
- Le bien-être dans les écoles et structures de la petite enfance 18

### Pour optimiser 21

- L'accueil des publics & la gestion de la relation aux usagers 22
- Les consommations énergétiques de la collectivité et la préservation de la ressource en eau 24
- Les mobilités sur le territoire 26
- La collecte et la gestion des déchets 27
- Les processus internes & le travail des agents 28
- La décision publique et le pilotage du territoire par la donnée 30

### Pour protéger 33

- Les personnes et l'espace public 34
- Les agents et les biens de la collectivité 35
- L'environnement et les habitants des impacts du dérèglement climatique 36
- La continuité des services publics face à la cybercriminalité 38

**Focus**

**Inclusion numérique : faire reculer la précarité** 19

**Focus**

**Donnée territoriale & IA : l'accélération des usages** 31

**Hexadone**

**Accompagner les communes de toute taille dans leurs projets data** 32

**Focus**

**Une tranquillité « olympique »** 41

**Contacts utiles** 42

# Édito



## Municipales 2026, pour une France numérique

**À l'aube d'une nouvelle mandature, la révolution numérique s'impose comme un formidable moteur de transformation pour nos territoires, ouvrant la voie à des communes toujours plus innovantes, attractives et durables.**

Mais le numérique, ce n'est pas seulement une affaire de technologie : il révolutionne la gouvernance locale, bouleversant en profondeur la façon dont nous gouvernons, gérons et veillons sur nos collectivités. Véritable levier d'attractivité, il permet d'optimiser la gestion des ressources, tout en protégeant les habitants et en garantissant la continuité des services publics. Quelle que soit la taille de votre commune, la transition numérique est un allié précieux pour relever les défis de demain, qu'ils soient environnementaux, économiques, ou qu'ils visent à renforcer l'inclusion en facilitant l'accès de toutes et tous aux services essentiels.

Aux Maires de 2026 revient la belle responsabilité de donner à cette transition numérique un visage humain et ambitieux, afin que chaque habitant puisse profiter pleinement des avancées qu'elle apporte. Cela demande une volonté politique forte : équiper, former, sécuriser, mais aussi bâtir, pour chaque territoire, une stratégie numérique cohérente, ouverte et solidement ancrée dans les réalités locales.

Ce document a été pensé comme un guide pratique, pour vous accompagner pas à pas dans l'intégration du numérique au cœur de votre projet municipal. Vous y trouverez des pistes concrètes pour :

- 1. Exploiter les données de fréquentation afin de redynamiser les centres-villes,**
- 2. Suivre l'impact environnemental des différents modes de transport pour encourager la mobilité durable,**
- 3. Piloter la consommation énergétique et accélérer la transition écologique,**
- 4. Rendre le numérique accessible à tous, pour que chaque citoyen puisse l'utiliser en toute confiance.**

En tant que partenaire numérique responsable, notre Groupe s'engage à vos côtés, avec la force de l'expertise et la proximité des femmes et des hommes d'Orange présents partout sur le territoire. Nous sommes à vos côtés pour faire de cette transition une réussite collective, au service de votre feuille de route municipale et de vos ambitions.



**Orange est là.**

**Christel Heydemann**  
Directrice générale d'Orange

# Les Français et les élections municipales

**2 tiers**  
des Français citent la sécurité comme enjeu prioritaire<sup>(1)</sup>, devant la gestion des finances locales, l'emploi et l'environnement aux rangs suivants des priorités.

**70 %**  
pensent que leur municipalité utilise bien les impôts locaux<sup>(2)</sup> (contre 57 % en 2018).

# Les Français et le numérique

**90 %**

sont équipés d'un smartphone ou d'un ordinateur<sup>(1)</sup>.

Tout autant utilisent les réseaux sociaux<sup>(2)</sup>, ainsi qu'Internet sur mobile dont 75 % quotidiennement<sup>(1)</sup>.

**63 %**

considèrent le numérique comme un outil leur facilitant la vie quotidienne<sup>(3)</sup>.

**44 %**

se déclarent confiants dans l'utilisation d'Internet<sup>(2)</sup>.

Un taux qui ne progresse pas, en lien avec le sentiment, pour 7 Français sur 10, d'une intensification des escroqueries en ligne.

**70 %**

ont déjà utilisé au moins une fois l'intelligence artificielle<sup>(2)</sup> (92 % pour les moins de 35 ans, 50 % en milieu professionnel).

# Les Français, la commune et le service public en ligne

**46%**

souhaitent le renforcement  
des services en ligne 24/7<sup>(1)</sup>  
de leur commune, en complémentarité  
avec une interaction humaine.

**66%**

font confiance aux communes  
dans l'utilisation de leurs données<sup>(2)</sup>,  
le meilleur score parmi les collectivités  
ou l'Etat, loin devant les acteurs privés  
ou les réseaux sociaux (moins de 20 %).

**92%**

considèrent la souveraineté  
des données par un hébergement  
en France ou en Europe<sup>(3)</sup>  
comme un enjeu majeur pour  
la confiance accordée au service public.

(1) Etude Sociovision/Orange 2025

(2) Ipsos pour Civiteo - juillet 2024

(3) Source Baromètre 2024 de l'Observatoire Datapublica.

# Les collectivités, la data et l'IA

**65%**

**des collectivités mènent  
des projets d'exploitation  
de la donnée territoriale<sup>(1)</sup>:**

près de 50 % de l'ensemble des municipalités  
et plus de 40 % des communes de moins  
de 3 500 habitants.

**51%**

**sont engagées dans des  
projets faisant appel à l'IA<sup>(1)</sup>,**  
en majorité dans la gestion administrative  
et dans la relation usagers.



# Modernisation des réseaux : connecter le territoire pour tous

D'ici 2030, Orange aura achevé le basculement de la France dans le Très Haut Débit numérique. Une transformation numérique des territoires qui se concrétise sur le réseau fixe par la **généralisation de la fibre optique, avec déjà 9 foyers sur 10 raccordés**, et l'arrêt progressif du réseau cuivre.

Sur le réseau mobile Orange, la couverture à 99,9% de la population en 4G et le déploiement massif en cours de la 5G répondent également au développement des besoins en très haut débit. Une modernisation qui se matérialisera par l'arrêt programmé des anciennes technologies 2G et 3G<sup>(1)</sup>.

En complément de la fibre et des solutions mobiles, des **solutions THD par satellite** viennent satisfaire les besoins de connectivité dans les zones les moins accessibles et les plus isolées en France Métropolitaine.

Ces transitions majeures pilotées par Orange ont vocation à répondre aux nouveaux usages des citoyens et aux défis auxquels sont confrontées les collectivités, notamment la **gestion et la sécurisation de la donnée, ainsi que la montée en puissance de l'IA**.

En parallèle, pour permettre l'ensemble des usages de l'internet des objets, le **réseau LoRa d'Orange couvre désormais plus de 30 000 communes**, soit 95 % de la population, avec 4 800 antennes déployées sur le territoire métropolitain et à La Réunion.

## Le LoRa, pour les objets connectés

Très adaptée pour répondre aux besoins des collectivités, la technologie LoRa, pour « long range », permet la communication à bas débit d'objets connectés par ondes radio. Elle présente l'avantage d'une très faible consommation d'énergie tout en ayant une longue portée en extérieur comme en intérieur, notamment à travers les bâtiments.

Le déploiement de réseaux publics LoRa territoriaux, accompagné par Orange aux côtés des collectivités, intègre des capteurs et services pour le développement de projets d'internet des objets. Ces derniers ont vocation à améliorer l'efficacité des services publics en apportant une connaissance précise et en temps réel des données de terrain dans de nombreux domaines : eau, déchets, éclairage public, gestion technique des bâtiments...



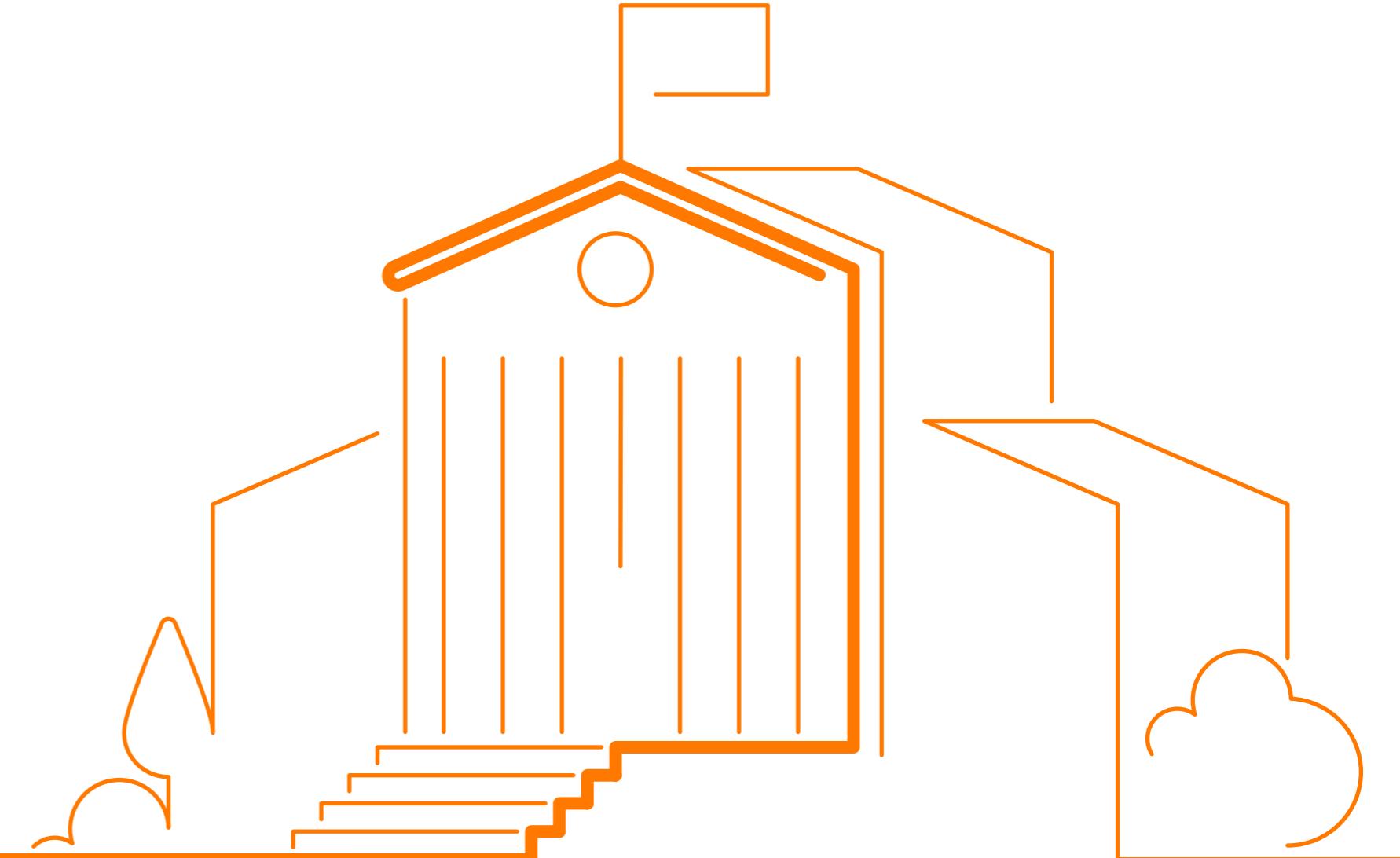
(1) A partir de mars 2026 pour le réseau 2G, fin 2028 pour le réseau 3G.

## Les usages numériques

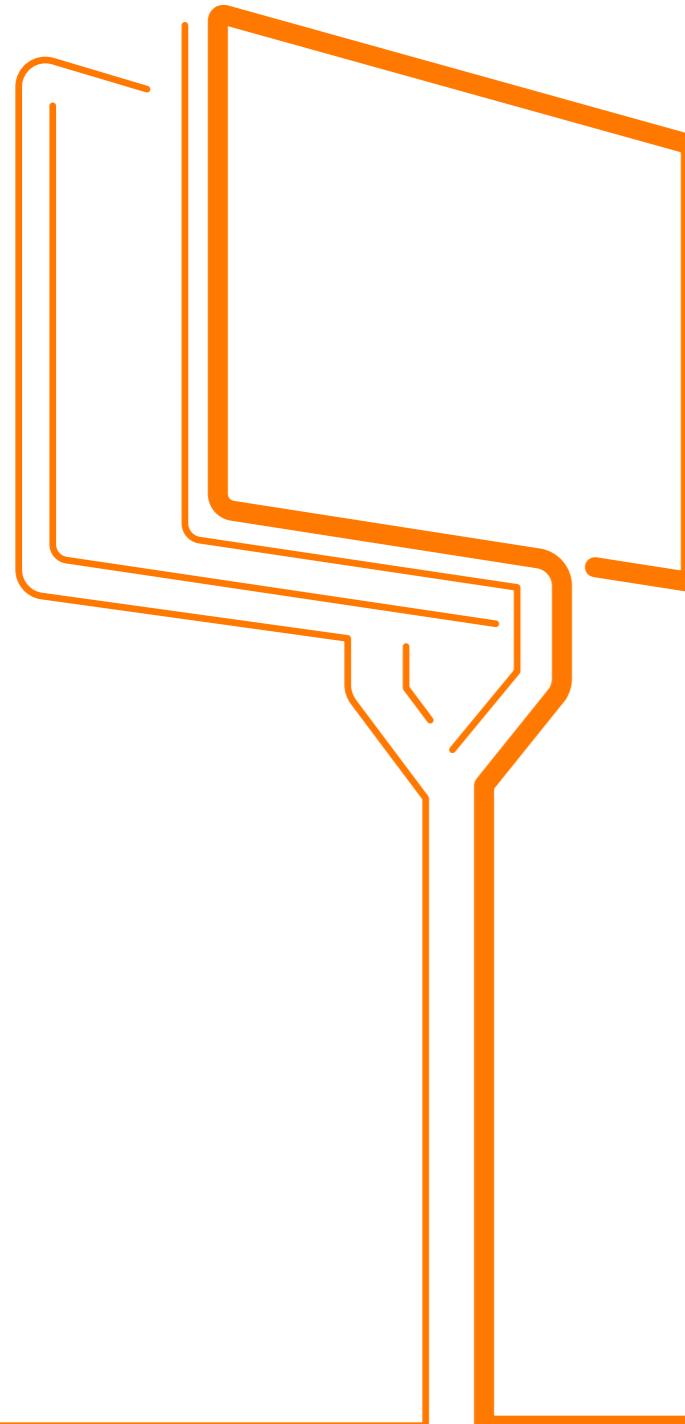
# Pour développer

**Le numérique est un accélérateur de développement.**  
Se doter de solutions pour devenir un territoire intelligent,  
c'est se donner les moyens d'améliorer son attractivité,  
économique, résidentielle aussi bien que touristique.

**C'est aussi renforcer la proximité de la collectivité  
aux habitants, être en mesure de leur apporter  
de nouveaux services, d'améliorer l'accès aux soins  
ou encore de favoriser les consommations locales,  
tout en soutenant l'activité des entreprises  
et commerces du territoire.**



# Le lien et la proximité de la collectivité aux habitants



**Les Français sont toujours plus en attente d'une information locale, sans avoir le sentiment de pouvoir y accéder aisément... Au regard de la multiplication des canaux et des sollicitations, il devient essentiel de pouvoir toucher les habitants de manière appropriée pour diffuser les messages-clés de la collectivité. Et rendre ainsi accessibles toutes les informations utiles au quotidien dans la vie de la commune.**

## Avec quels moyens numériques ?

### **Une communication directe vers chaque citoyen**

par SMS, SMS enrichi, e-mail ou message vocal : rappel de l'inscription au centre de loisirs, invitations à des rencontres, modification des horaires de marché...

### **L'affichage dynamique des informations**

via des écrans implantés sur les lieux de passage (événements culturels ou sportifs, travaux en cours sur les routes...).

### **Le site internet de la commune,**

transformé en véritable lieu de rendez-vous et d'échange avec les administrés, en intégrant les réseaux sociaux : informations sur les projets de la commune, agenda des événements locaux, accès unique à tous les services en ligne, information sur les réunions de quartier...

### **Des campagnes d'informations personnalisées**

en s'appuyant sur des bases de données maîtrisées pour délivrer des messages pertinents aux citoyens concernés.



## Pour quels progrès ?

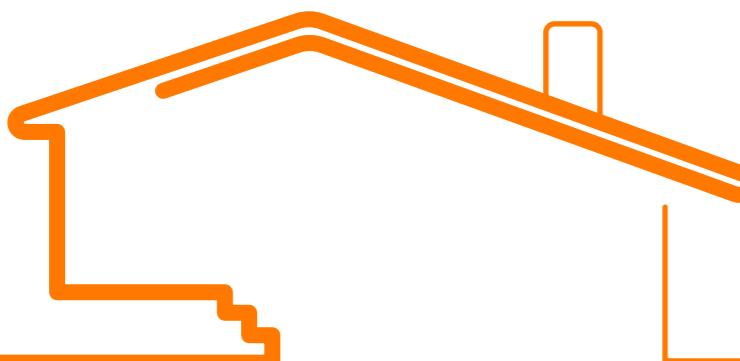
- Un gain de temps et la simplification de l'accès aux informations de la commune, à tout moment et en temps réel, renforçant le sentiment d'appartenance au territoire.
- Des outils d'échange en phase avec les attentes et les nouveaux usages numériques des usagers.
- Une valorisation des actions de la collectivité dans une démarche de marketing territorial digital.

## Pour des outils numériques inclusifs et éco-conçus

L'accessibilité numérique<sup>(1)</sup> est devenue un impératif pour que chacun, quels que soient ses capacités ou ses outils, puisse accéder aux interfaces en ligne proposées par la collectivité (sites web, applications...).

L'écodesign<sup>(2)</sup> consiste à mettre ces supports numériques « au régime » : une démarche vertueuse au profit de la sobriété numérique de la collectivité, avec moins de maintenance et moins de consommation en termes d'hébergement. Outre une réduction des impacts environnementaux de plus de 60 % selon l'Ademe, cela profite aux utilisateurs avec des temps de chargement réduits et un parcours plus fluide ainsi qu'un allongement de la durée de vie des terminaux.

(1) Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité. (2) Référentiel général d'écoconception de services numériques (RGESN).



# De nouveaux services aux usagers

Les nouvelles technologies permettent de fluidifier l'accès à des services de la collectivité. Moins de temps d'attente, pour apporter des satisfactions immédiates au plus grand nombre : la simplification est réellement à l'œuvre grâce au numérique.

## Avec quels moyens numériques ?

**Des outils conversationnels d'IA générative,** pour répondre aux sollicitations citoyennes, en délivrant de manière automatisée des informations maîtrisées. Des réponses instantanées pouvant être apportées via de multiples canaux : SMS, agent vocal, chatbot...

## Un badge d'accès dématérialisé sur smartphone,

qui permet aux administrés, en fonction de leurs droits, d'accéder à des équipements et services communaux : installations sportives, médiathèque, déchetterie, salle associative...



## Pour quels progrès ?

- Une extension horaire des services aux habitants, sans mobilisation de ressources internes additionnelles.
- Une amélioration dans la qualité et la rapidité des réponses apportées aux citoyens, en s'appuyant sur les référentiels documentaires de la collectivité.
- Un accès simplifié et sécurisé aux infrastructures de la collectivité.
- La réduction de l'empreinte environnementale liée à la distribution de badges.



# L'engagement et la participation citoyenne

La commune peut stimuler l'implication dans la vie locale grâce au numérique : intégrer un plus grand nombre de citoyens dans les projets, recueillir leurs avis, mais également favoriser les échanges et la solidarité. La vie démocratique peut aussi y gagner, en facilitant la collaboration distancielle des élus.

## Avec quels moyens numériques ?

### Un espace participatif

sur le site web communal, permettant de consulter les citoyens (budgets participatifs, projets de proximité, tels que la végétalisation d'une rue) et de valoriser les programmes plébiscités.

### Une plateforme digitale d'entraide

qui facilite les mises en relations solidaires entre habitants et avec des associations.

### Le vote digital et des réunions à distance, via un outil dédié aux élus de la commune.

## Pour quels progrès ?

- Créer du lien pour mieux vivre au sein de la commune.
- Permettre à chacun de s'engager dans l'action et de contribuer au bien commun.



# L'attractivité du territoire

Accueillir de nouveaux habitants, développer la fréquentation touristique de manière maîtrisée, favoriser l'implantation de nouvelles activités...

Autant d'enjeux majeurs pour l'avenir d'une commune, auxquels les leviers du numérique peuvent apporter des réponses concrètes.

## Avec quels moyens numériques ?

### Des campagnes de promotion ciblées

qui valorisent le territoire dans ses dimensions résidentielle, touristique et économique.

### L'analyse de la fréquentation touristique des lieux et événements,

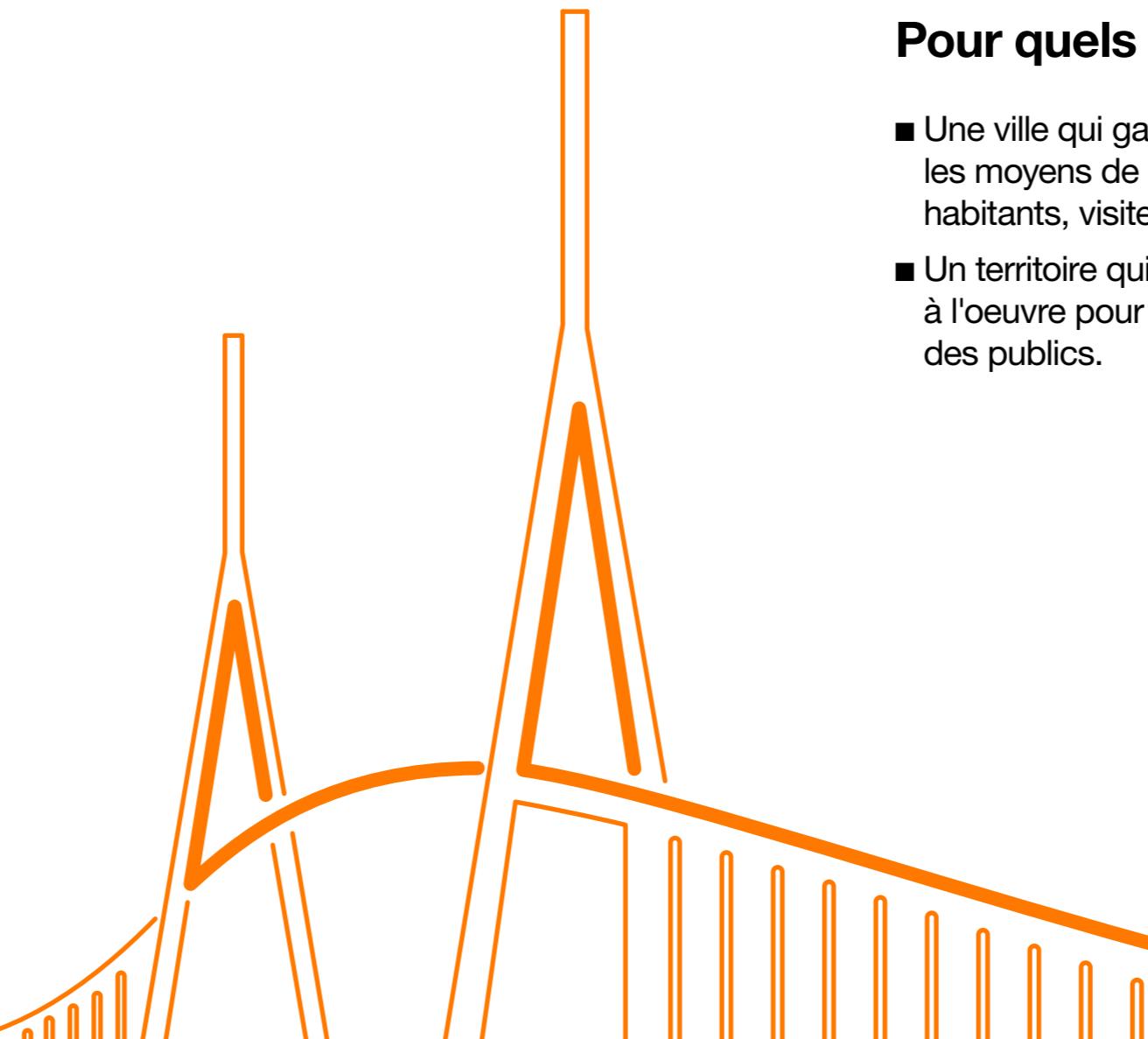
pour adapter les services et cibler efficacement les campagnes de marketing territorial.

### L'utilisation de nouveaux modes de médiation culturelle

pour mettre en valeur le patrimoine local : applications mobiles, réalité virtuelle, visites 360°...

### Un accès au wifi gratuit et sécurisé

dans les espaces publics de la ville.



## Pour quels progrès ?

- Une ville qui gagne en visibilité et se donne les moyens de capter de nouveaux arrivants, habitants, visiteurs et entreprises.
- Un territoire qui comprend mieux les dynamiques à l'oeuvre pour améliorer l'accueil et la satisfaction des publics.

# L'activité commerçante et les consommations locales

Les commerces sont le cœur battant d'une commune. L'accompagnement dans le numérique et la donnée peut soutenir leur activité afin qu'ils demeurent facteurs d'animation, de lien social, de rencontres et d'échanges entre habitants, visiteurs et commerçants.

Dans le même temps, cela répond aux aspirations toujours plus fortes des citoyens à consommer des produits locaux, pour concilier impératifs écologiques et emplois de proximité.

## Avec quels moyens numériques ?

**Une place de marché digitale dédiée aux commerces de proximité**  
pour la vente en ligne ou la valorisation de leurs produits.

**Des ateliers ou webinaires de sensibilisation et de formation**  
en ligne, conçus pour la digitalisation des commerces et petites entreprises.

**L'analyse des données de déplacements et de flux de visiteurs,**  
pour mesurer l'impact des actions locales visant à dynamiser le centre-ville ou centre-bourg.

**La fluidification du stationnement dans la commune,**  
grâce aux solutions de parking intelligent.

## Pour quels progrès ?

- Une ville qui favorise et facilite les échanges, en ligne comme dans la « vraie vie », en privilégiant la dimension locale.
- Le soutien au développement des circuits courts, pour une consommation responsable et de proximité.
- Des centres-villes ou centres-bourgs redynamisés grâce à l'exploitation des données de flux de visiteurs.
- Un stationnement facilité pour rendre les commerces accessibles.



# La durabilité du territoire

Mieux connaître son territoire pour en améliorer la trajectoire environnementale est aujourd’hui possible grâce à l’exploitation de la donnée territoriale.

## Avec quels moyens numériques ?

### La création d'un observatoire territorial via une plateforme de données :

- permettant d'évaluer l'action de la collectivité en faveur d'un développement durable et de piloter son empreinte carbone,
- permettant d'analyser les mobilités avec une vue d'ensemble des déplacements et parts modales sur le territoire, pour favoriser les reports sur les mobilités douces et transports collectifs...

### Des solutions connectées de gestion technique du bâtiment

pour maximiser l'efficacité énergétique et réduire les émissions de CO<sub>2</sub> du patrimoine immobilier de la commune.



## Pour quels progrès ?

- Préserver les ressources naturelles du territoire.
- Suivre l'impact environnemental des différents modes de transport pour promouvoir des politiques de mobilité durable et adapter les infrastructures aux besoins.
- Faciliter le suivi des objectifs du décret tertiaire et d'un plan de sobriété énergétique.

### Favoriser la collecte de terminaux mobiles usagés

La commune peut mettre en place la collecte de téléphones mobiles usagés pour inciter les habitants à déposer leurs anciens appareils dans des collecteurs<sup>(1)</sup> installés en mairie.

Un dispositif qui permet de sensibiliser les citoyens à l'impact environnemental des téléphones mobiles en leur donnant les moyens d'agir de manière volontaire en faveur du recyclage.

La démarche vient aussi soutenir une filière solidaire qui favorise la création ou le maintien d'emplois d'insertion.

(1) Dans le cadre du programme «Re» développé par Orange.

# L'accès aux soins

Les phénomènes de vieillissement et de fragilisation des populations touchent aujourd’hui une grande majorité de communes, dans un contexte de pénurie croissante de personnels médicaux et soignants. Face aux fortes attentes des administrés pour un maintien de l'accès aux soins, le numérique offre des solutions.

## Avec quels moyens numériques ?

### La téléconsultation dans des centres de santé locaux

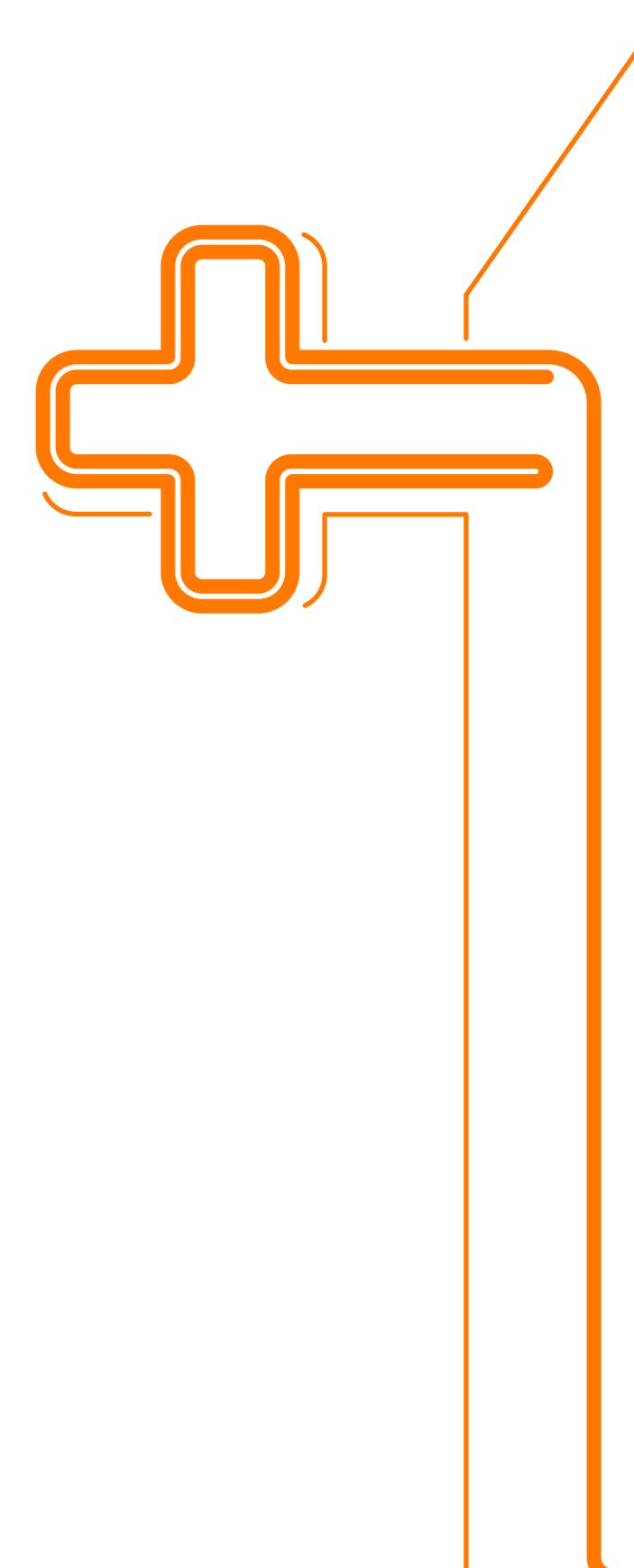
(maisons de santé pluri-professionnelles, cabinets infirmiers...) au moyen de services de télémédecine sécurisés et pérennes, centrés sur l'humain.

### Une application mobile pour la télérégulation des urgences,

destinée aux Ehpad du territoire, en lien avec le SAMU pour mieux orienter les patients et désengorger les urgences hospitalières. Une solution pouvant être également déployée dans les établissements recevant du public.

## Pour quels progrès ?

- L'accès facilité à la prise en charge médicale en évitant aux patients des déplacements hors de la commune.
- La structuration d'une offre de services de santé sur le territoire, pour les publics fragilisés.
- Éviter les transferts inutiles vers les services d'urgence.



# Le bien-être dans les écoles et structures de la petite enfance

De nombreuses communes se sont d'ores et déjà emparées des potentiels du numérique pour améliorer le confort et assurer une prévention sanitaire efficace dans les écoles, crèches ou encore centres de loisirs...

## Avec quels moyens numériques ?

### Des capteurs

pour surveiller la température des denrées alimentaires des cantines.

### Le pilotage connecté des températures

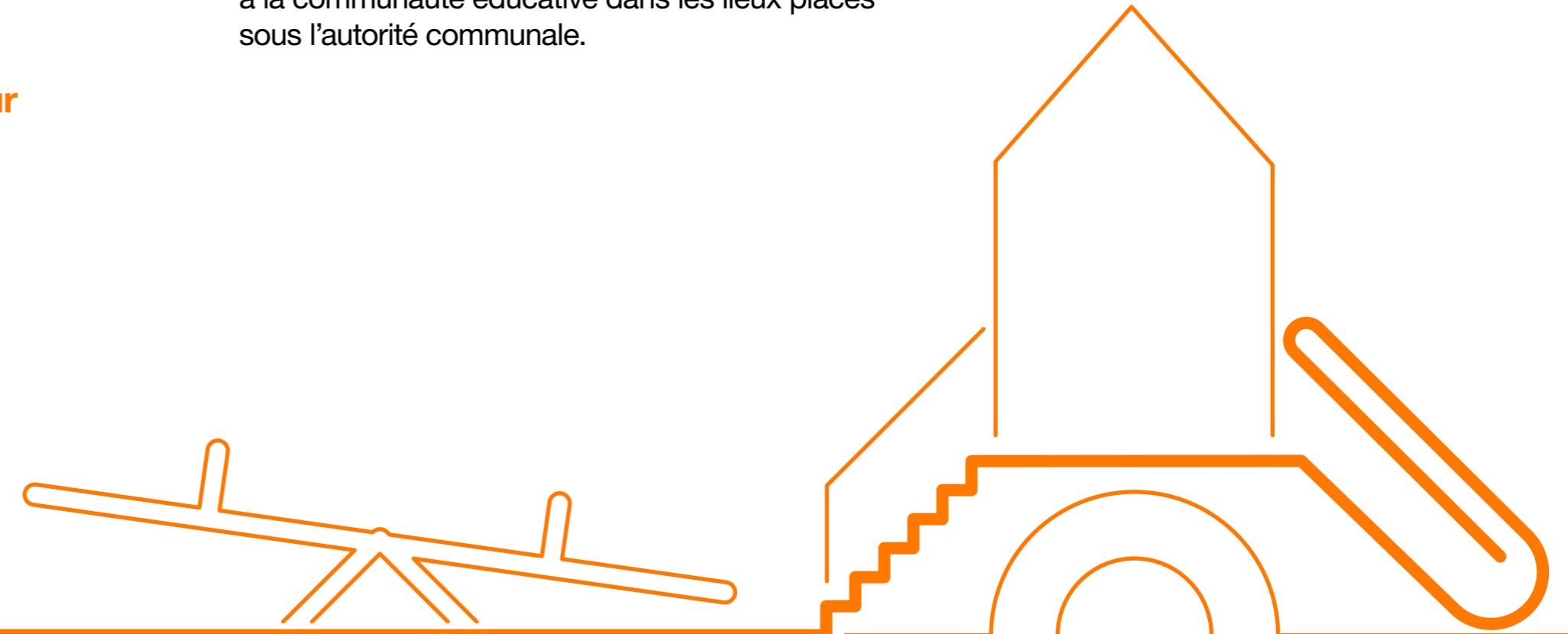
à l'intérieur de bâtiments scolaires, crèches et gymnases, grâce à l'IoT, internet des objets.

### Des mesures systématiques de la qualité de l'air intérieur

dans les établissements.

## Pour quels progrès ?

- Lutter contre les pollutions invisibles pour éviter aux enfants de la commune d'y être exposés.
- Assurer les meilleures conditions de travail à la communauté éducative dans les lieux placés sous l'autorité communale.





# Inclusion numérique : faire reculer la précarité

Près d'un tiers des Français de plus de 18 ans se déclarent peu à l'aise avec les pratiques et les outils du digital (source ANCT). Des difficultés auxquelles sont notamment exposés les plus modestes.

Des actes simples de la vie quotidienne, désormais numérisés, demeurent hors de portée pour ces personnes : gérer le budget familial, suivre la scolarité de ses enfants, accéder à des soins de santé, effectuer des démarches administratives, maintenir le lien avec ses proches...

En conséquence, les professionnels de l'action sociale communale sont quotidiennement confrontés à de nouveaux besoins, avec de plus en plus de demandes d'accompagnement sur des usages très simples mais incontournables : créer une adresse e-mail, créer un compte sur Ameli, rechercher un emploi, prendre un rendez-vous sur une application santé...

**Proposer des ateliers de sensibilisation et de formation au numérique** permet de ne pas laisser au bord de la route les principaux publics confrontés à ces difficultés : familles monoparentales, seniors isolés, jeunes demandeurs d'emploi, personnes à faibles revenus en situation de handicap ou d'illettrisme<sup>(1)</sup>.

Les services sociaux des communes peuvent aussi favoriser le recours à **un dispositif numérique solidaire**<sup>(2)</sup> pour permettre aux plus modestes d'accéder à une connexion et à des équipements informatiques à prix préférentiel.

Renforcer l'autonomie des publics vient ainsi soulager l'activité quotidienne des travailleurs sociaux, en résorbant le flux des demandeurs d'accompagnements aux démarches en ligne.

## L'inclusion numérique

L'inclusion numérique vise à rendre le numérique accessible, principalement via la téléphonie et internet, et à transmettre les compétences qui permettront d'utiliser ces outils pour l'insertion sociale et économique.

<sup>(1)</sup> Source : Rapport sur la précarité numérique Université Grenoble Alpes. <sup>(2)</sup> Orange propose une offre « Coup de pouce » internet-TV-téléphone fixe sous conditions de ressources, associée à la possibilité de s'équiper d'un ordinateur reconditionné à un tarif solidaire.





## Agir pour un numérique plus sûr et plus responsable

Deux Français sur trois disent avoir été exposés au cours des dernières années à des expériences négatives en ligne : escroquerie, piratage, manque de confidentialité ou perte de données, voire cyber-harcèlement notamment pour les plus jeunes<sup>(1)</sup>...

En conséquence, parmi les actions de sensibilisation et de formation que peut mobiliser une commune, les **ateliers d'information sur la prévention des risques associés au numérique** apparaissent au premier rang des thématiques attendues par les citoyens.

Ces derniers sont 52 % à juger utiles ce type de sessions dédiées aux bonnes pratiques pour assurer sa sécurité en ligne<sup>(1)</sup>. L'intérêt est particulièrement marqué dans les zones rurales (60 %).

Plus largement, la collectivité peut aussi, par ces initiatives, favoriser l'inclusion numérique :

- accompagner les habitants pour **développer leur autonomie face aux évolutions technologiques**, y compris dans les usages de l'intelligence artificielle,
- promouvoir une utilisation du **numérique responsable**, adaptée à chaque âge et situation, notamment en permettant un dialogue au sein des familles entre parents et enfants.



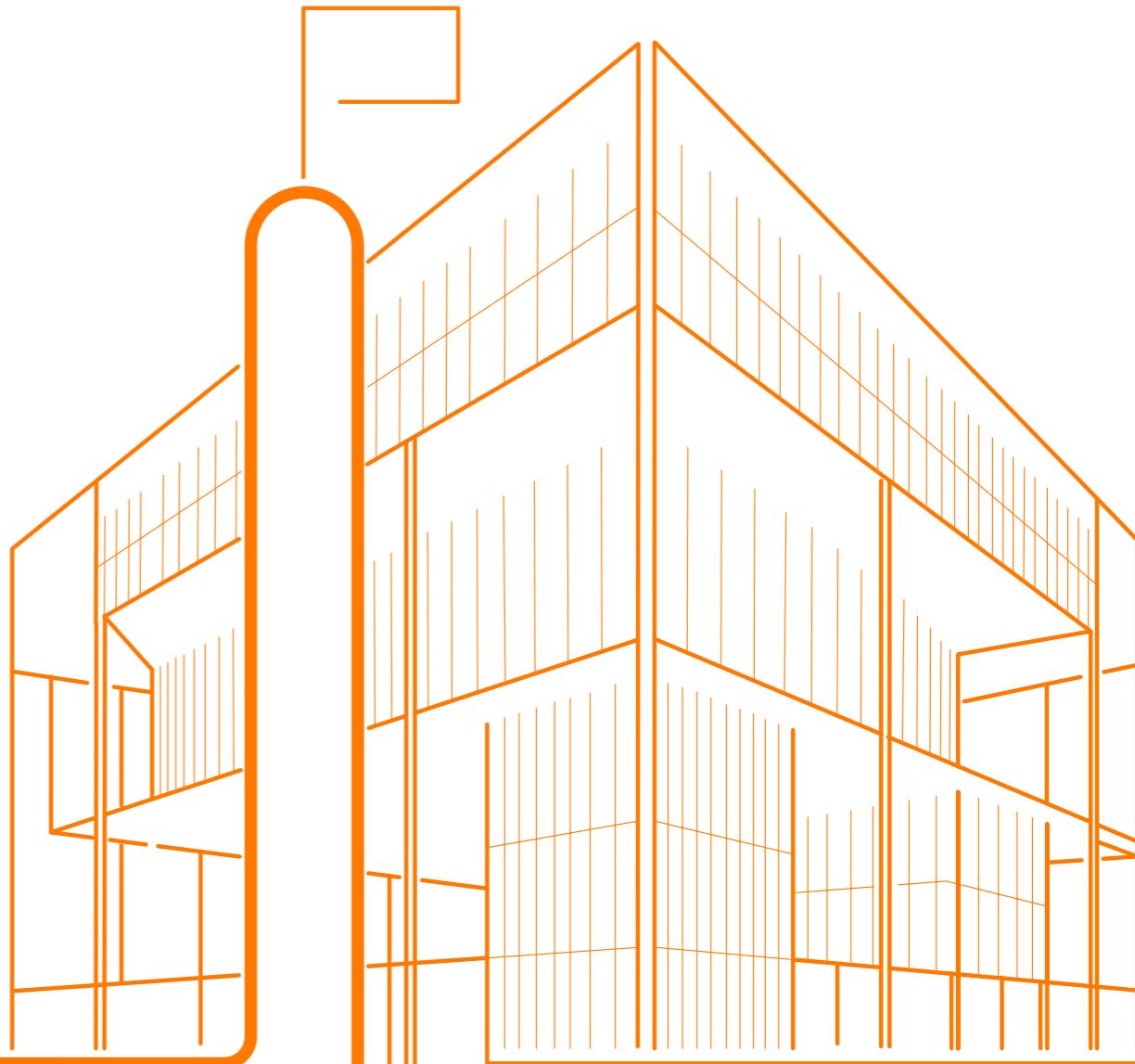
## Les usages numériques

# Pour optimiser

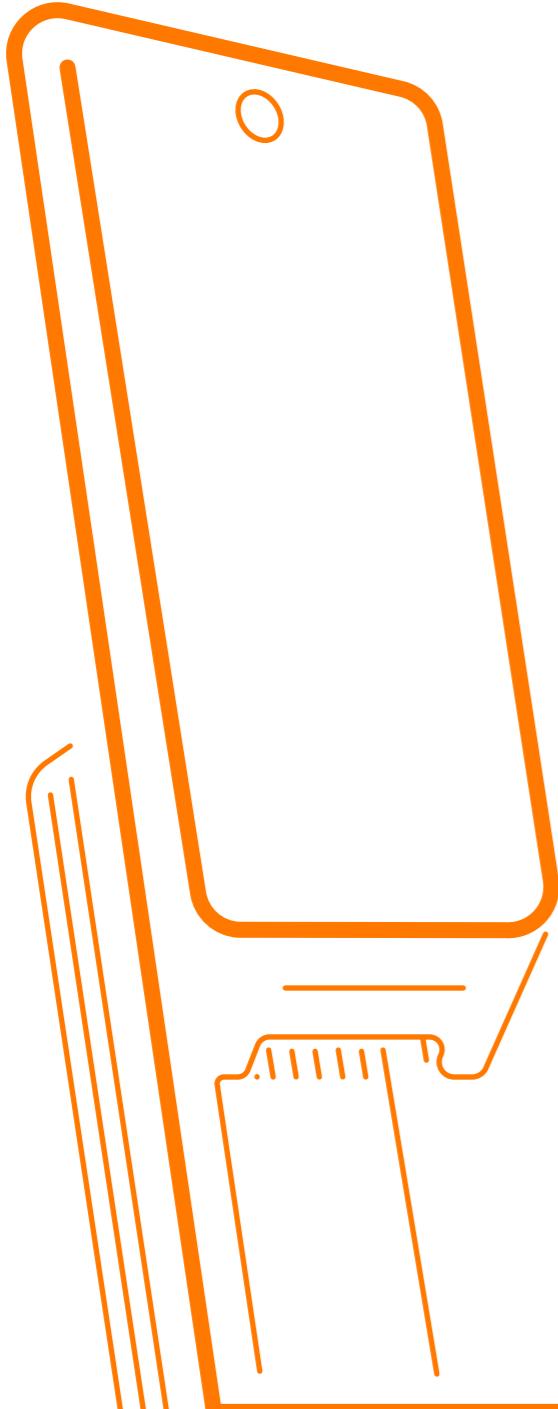
**Face à des exigences réglementaires croissantes et dans un contexte budgétaire toujours plus contraint, l'investissement dans la transition numérique offre des opportunités pour redonner des marges de manœuvre à la collectivité.**

**Celle-ci peut s'emparer des technologies de l'internet des objets et de l'IA, associées à l'exploitation de la donnée territoriale : des outils essentiels pour optimiser le fonctionnement des services.**

**Le patrimoine bâti, les infrastructures, les mobilités, la gestion des déchets mais aussi l'accueil des publics et la gestion des relations usagers constituent des terrains privilégiés pour gagner en efficience.**



# L'accueil des publics & la gestion de la relation aux usagers



**Le numérique est aujourd'hui devenu le premier canal d'accès aux services publics.**  
Les attentes des administrés sont toujours plus élevées en termes de réactivité et de fluidité, avec une volonté de conserver un contact humain.  
**La relation peut débuter en ligne et se poursuivre au guichet, ou l'inverse.**  
**L'enjeu est d'assurer pour tous un suivi de qualité, quel que soit le canal, tout en optimisant le travail des agents dans l'accueil et le traitement des demandes.**

## Avec quels moyens numériques ?

### **Un portail web unique pour les e-démarches des usagers**

qui centralise les demandes et facilite la prise en charge par les agents : demande d'acte d'état-civil, inscription scolaire et parascolaire, billetterie, listes électorales, demandes de subventions d'associations...

### **Un outil multicanal pour le traitement des demandes par les agents**

quel que soit le moyen d'interaction : téléphone, mail, chat ou réseaux sociaux. Une gestion de la relation améliorée qui offre une vision exhaustive des sollicitations, sans perte d'information : prises de rendez-vous, réclamations, demandes d'information...

### **Des outils conversationnels d'IA générative (chatbot, callbot),**

exploitant les bases documentaires de la collectivité pour apporter des réponses instantanées, soit directement au citoyen, soit à l'agent pour interagir rapidement.

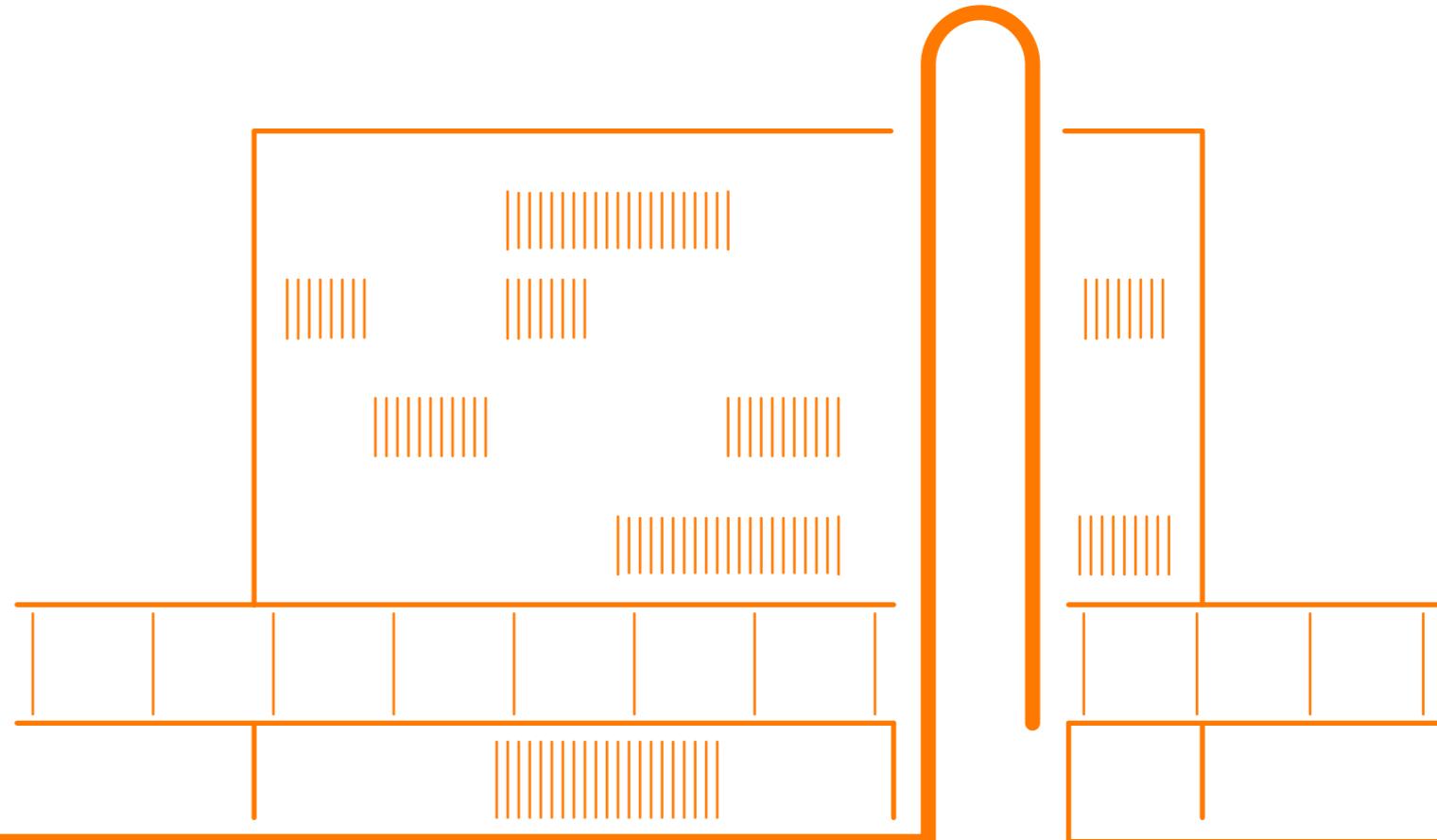
### **Un assistant de traitement des doléances citoyennes,**

analyse et propose des réponses personnalisées pré-générées par IA : l'agent public n'a plus qu'à relire, ajuster et valider.

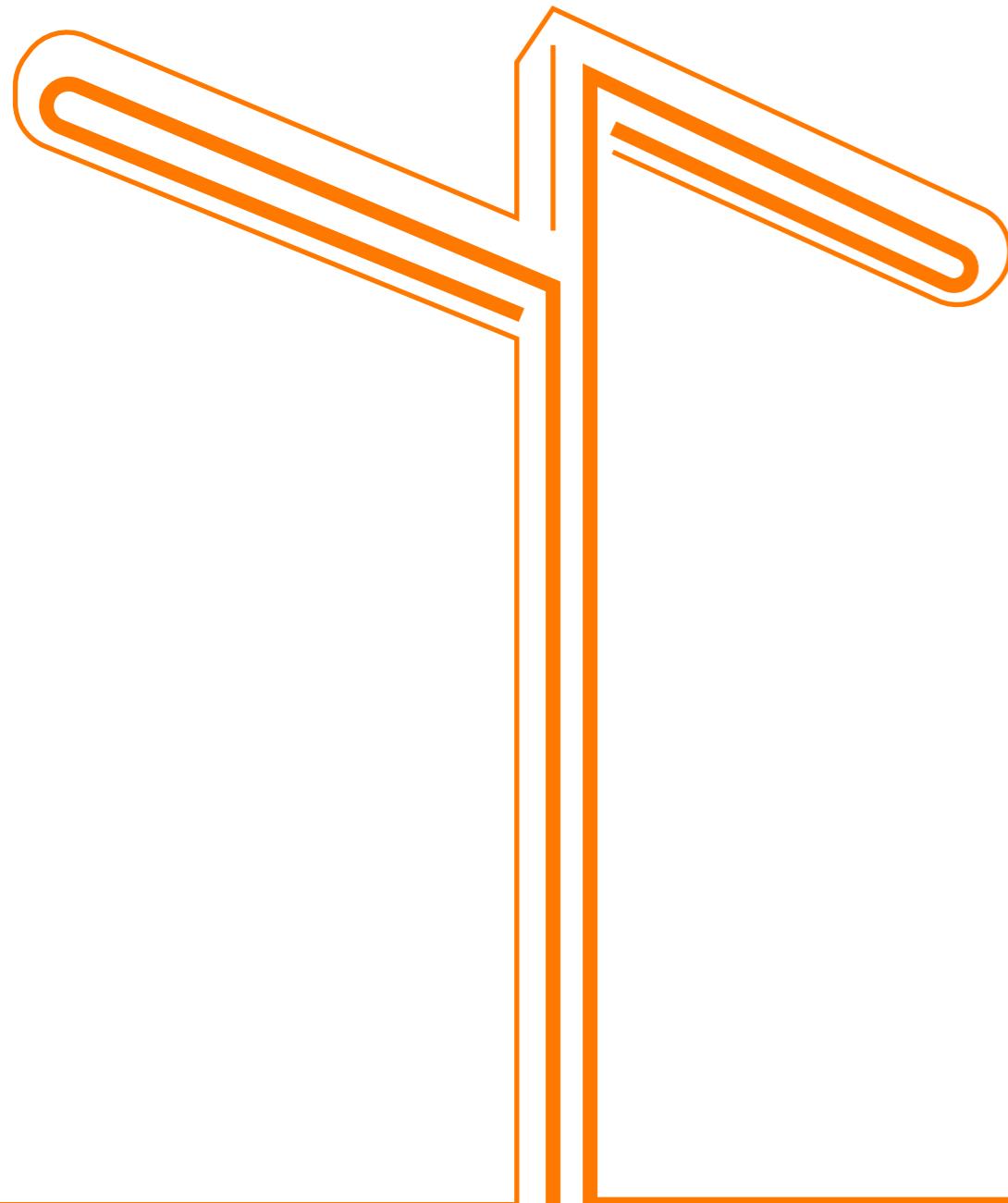


## Pour quels progrès ?

- Un accueil centralisé pour les administrés.
- Des services accessibles 24h/24, 7j/7.
- Des réponses plus rapides aux demandes.
- Des processus internes optimisés, permettant de concentrer les agents sur des tâches à valeur ajoutée ou de renforcer leur présence sur le terrain.



# Les consommations énergétiques de la collectivité et la préservation de la ressource en eau



L'internet des objets couplé à la donnée permet aux communes d'optimiser les consommations énergétiques, notamment sur le patrimoine bâti et l'éclairage public. Ces dispositifs facilitent aussi une vigilance quant à la ressource en eau, toujours plus précieuse à préserver... Une meilleure maîtrise des dépenses qui renforce par ailleurs la qualité des services grâce aux remontées d'informations tout en améliorant l'empreinte carbone du territoire.

## Avec quels moyens numériques ?

### **Une solution intelligente de gestion technique du bâtiment**

basée sur les technologies de l'internet des objets pour automatiser le pilotage des systèmes énergétiques d'un bâtiment, en l'adaptant aux besoins en temps réel. A la clé : une réduction des consommations en chauffage, ventilation, climatisation et éclairage, avec un gain possible de 20 %, sans travaux.

### **Une plateforme de suivi des consommations d'électricité, de gaz et d'eau,**

y compris pour les détections de fuites. Un outil qui collecte et analyse automatiquement tous les flux de données provenant des compteurs, objets connectés et factures fournisseurs, pour permettre d'identifier les gisements d'économie dans les différents usages. Un reporting automatisé, multi-sites et multi-fluides, pour piloter à la fois la performance énergétique et environnementale.

### **La télégestion et la modulation de l'éclairage public**

au moyen de capteurs pour un pilotage à distance : allumage et extinction à l'heure optimum, gestion de scénarios d'abaissement et de coupure au point lumineux...

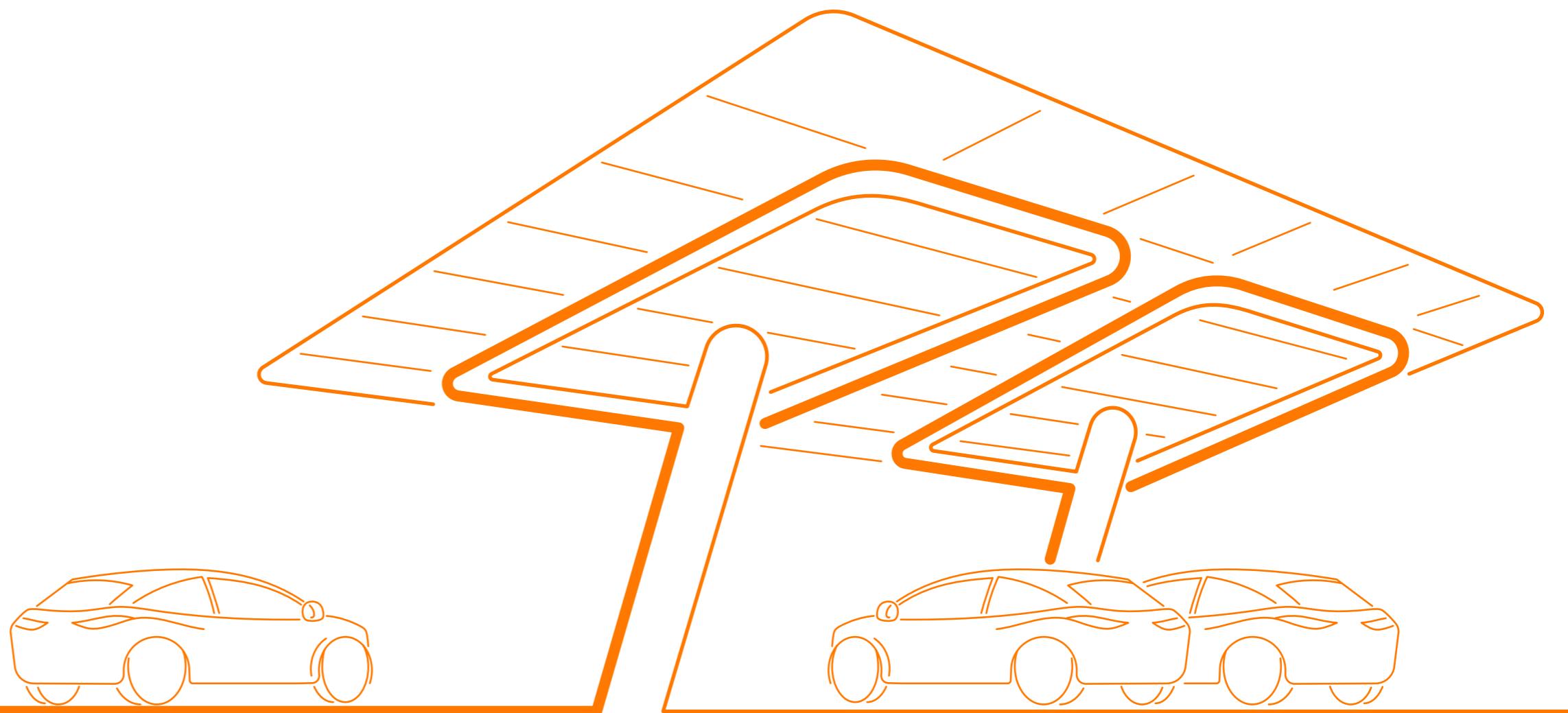
### **La télérelève des compteurs d'eau des usagers,**

afin de fiabiliser la facturation pour les régies municipales et de mieux détecter des anomalies (fuites, fraudes, compteurs arrêtés...).



## Pour quels progrès ?

- Lutter contre le gaspillage des ressources.
- Réduire les factures énergétiques.
- Superviser l'état du parc d'éclairage public, avec la possibilité d'alertes.
- Centraliser la gestion énergétique du parc immobilier, connaître et maîtriser les consommations des bâtiments pour atteindre les objectifs de la loi Elan.
- Répondre aux réglementations des décrets tertiaires et BACS.



# Les mobilités sur le territoire

La commune peut s'appuyer sur des solutions numériques pour fluidifier les infrastructures de transport, mieux gérer le partage de l'espace public entre les différents modes de déplacement et donner un cadre structurant aux politiques publiques de mobilité.

## Avec quels moyens numériques ?

### Un éco-observatoire des mobilités

pour mieux gérer ou réorganiser les flux de circulation, éviter les engorgements, ou encore favoriser la transition vers des modes de déplacements doux.

La data associée à l'intelligence artificielle permet aussi d'anticiper les besoins en infrastructures du territoire.

### Le stationnement intelligent

qui facilite la recherche d'une place via une application dédiée pour guider les visiteurs. L'interface de gestion, associée à l'analyse des données issues de capteurs et caméras, permet aussi de favoriser une meilleure rotation des véhicules, ainsi qu'une disponibilité accrue des bornes de recharge électrique, tout en réduisant les fraudes.

## Pour quels progrès ?

- Fluidifier les parcours des visiteurs dans les centres-villes, en réduisant les émissions.
- Décongestionner les parkings publics grâce à une gestion en temps réel.
- Proposer une offre de transports adaptée aux besoins du territoire.



### Quels apports de l'IA dans les mobilités ?

La détection d'incidents et la réduction de l'accidentologie.

La prédiction de flux, pour l'adaptation des plans de déplacements.

L'optimisation du stationnement et des services de mobilité.

L'adaptation du nombre et des lieux d'implantation des bornes de recharges électrique.

# La collecte et la gestion des déchets

La gestion des déchets sur le territoire représente une part prépondérante du budget de la collectivité. Le numérique, via la donnée et l'IA, offre de nouvelles clés pour en améliorer l'efficacité, au service de la propreté et du tri, tout en faisant reculer les incivilités.

## Avec quels moyens numériques ?

### Une solution de collecte intelligente

permettant de connaître en temps réel les taux de remplissage dans les points d'apport volontaire, afin d'adapter les fréquences de collecte et les lieux d'implantation.

### Une plateforme d'analyse des données de tri

pour en améliorer la qualité, en valorisant l'ensemble des données recueillies par la collectivité.



### Un système de contrôle d'accès aux déchetteries,

pour réguler les flux grâce à une meilleure connaissance des utilisateurs et de leurs dépôts.

### Un automate vocal

pour répondre aux sollicitations d'enlèvement des encombrants, basé sur une IA générative. L'outil peut gérer les appels et automatiser les prises de rendez-vous en horaires élargis.

### La détection des dépôts sauvages

via une solution d'IA qui analyse les flux de vidéo-surveillance.



## Pour quels progrès ?

- Optimiser les rotations des véhicules de collecte.
- Améliorer le traitement des demandes et la satisfaction des usagers.
- Augmenter le volume de collecte sélective de matériaux destinés au recyclage.
- Eviter les débordements et dépôts intempestifs de déchets pour la propreté de la voie publique.
- Mieux réguler les apports en déchetterie.





# Les processus internes & le travail des agents

La transformation numérique permet de repenser la gestion des organisations en facilitant les collaborations et en dématérialisant certains outils, processus et documents. Grâce à des solutions novatrices, une collectivité peut améliorer son fonctionnement interne. Cela implique aussi de former de manière adaptée les agents aux nouvelles pratiques digitales en milieu professionnel.

## Avec quels moyens numériques ?

### Pour les agents au quotidien

#### Des outils conversationnels d'IA

qui apportent des réponses immédiates, par exemple pour une assistance informatique ou pour des questions RH.

#### Un assistant IA pour la rédaction

qui facilite la production de contenus : courriels, notes, synthèses...

#### Un intranet collaboratif et social

avec des espaces de communication et de partage de connaissance.

#### Une plateforme collaborative de gestion documentaire

pour dématérialiser les documents des services de la collectivité (bulletins de paie, factures...), les partager, les classer de façon organisée et permettre d'y accéder en mobilité.

#### Un hyperviseur territorial,

plateforme de supervision en temps réel, qui fournit aux services métiers une tour de contrôle de leurs infrastructures pour l'eau, les déchets, l'éclairage public, le domaine bâti... (remontée des données, prise de contrôle à distance, alertes).

### Pour les agents sur le terrain

#### Une solution de pilotage des interventions

pour simplifier la planification et le suivi en temps réel des techniciens, en améliorant la réactivité en cas d'urgence.

#### Une application métier pour les CCAS

qui allège les tâches annexes des agents d'aide à domicile : dématérialisation des fiches papier, planning d'intervention actualisé en permanence sur smartphone, scan du badge usager pour transmission immédiate des données aux superviseurs...

#### La rédaction automatisée de comptes-rendus d'intervention

via l'IA générative, pour des rapports complets et précis.



## Pour quels progrès ?

- Faciliter le travail collaboratif, en présentiel et à distance.
- Libérer les agents de tâches répétitives pour leur permettre de se concentrer sur des missions essentielles.
- Optimiser, grâce à la digitalisation, l'utilisation de ressources financières et naturelles (papier, consommables...).
- Améliorer la gestion des déplacements des équipes sur le terrain.
- Accompagner la montée en compétence des agents sur le numérique.

### Accompagner dans l'acculturation aux usages de l'IA

Près de 70 % des salariés français utilisent l'IA générative de manière non autorisée, ni contrôlée, dans le cadre de leurs missions professionnelles (source Ifop 2023).

Ce phénomène, dit « shadow IA » ou « IA fantôme », génère d'importants risques, notamment en matière de souveraineté des données.

Dans ce contexte, de nombreuses collectivités françaises adoptent des chartes IA, tout en mettant en œuvre des formations de leurs personnels et élus. Des sessions qui permettent d'accompagner les transformations rendues possibles par l'IA, en sensibilisant également aux cyber-risques.

# La décision publique et le pilotage du territoire par la donnée

Une meilleure exploitation de la donnée territoriale contribue à guider l'action de la collectivité et favoriser l'amélioration des services publics. Le pilotage du territoire par la donnée met en œuvre une intelligence globale et transversale à l'ensemble des services et infrastructures, dans les différents métiers.

## Avec quels moyens numériques ?

### Des tableaux de bord décisionnels

issus des données brutes de la collectivité, agrégées et mises en qualité, pour mieux analyser les potentiels dysfonctionnements et déterminer les axes d'amélioration au bénéfice des services métiers (eau, déchets, mobilités, énergie, patrimoine bâti...).



### Un observatoire territorial,

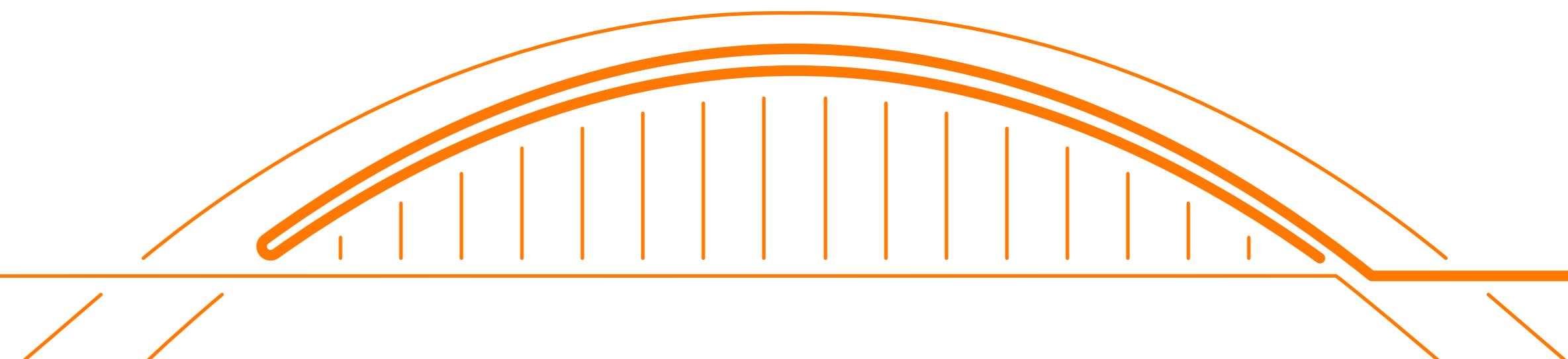
plateforme de données pour améliorer la connaissance du territoire et évaluer l'action de la commune sur l'ensemble de ses indicateurs clé : sécurité, mobilité, environnement, gestion énergétique... Un outil doté d'une interface dédiée aux élus, qui leur permet de suivre ces indicateurs fiabilisés pour communiquer et pour évaluer les politiques publiques.

### Un accompagnement expert

au profit des directions de services sur les enjeux de l'exploitation des données et sur les opportunités de l'intelligence artificielle, en vue de faire émerger des projets métiers.

## Pour quels progrès ?

- Adapter la stratégie territoriale grâce à l'exploitation de la donnée.
- Disposer de données objectivées en support aux décisions.
- Faire progresser la collectivité dans sa maturité numérique.





# Donnée territoriale & IA : l'accélération des usages

**Depuis 2020, les collectivités ont fortement accéléré dans leurs usages de la donnée territoriale.**

Elles sont désormais près des deux tiers à s'être engagées dans un projet data, en vue d'accroître l'efficacité de l'action publique locale<sup>(1)</sup>. Les usages des communes sont de plus en plus fréquents et variés, dans de multiples domaines : l'administration et la gestion interne, mais aussi la gestion de l'énergie, l'éclairage public, les mobilités, l'eau ou encore les déchets.

**L'accélération est également majeure dans le domaine de l'intelligence artificielle,** avec désormais plus de 50 % d'entités territoriales qui déploient des cas d'usage, contre seulement 20 % deux ans auparavant<sup>(1)</sup>. Une transformation qui s'opère dans l'amélioration de la gestion de la relation usagers comme en soutien de l'activité des agents et dans l'optimisation du fonctionnement des services. Ainsi, des outils conversationnels d'IA générative permettent notamment aux administrés d'accéder à des réponses rapides de la commune via des chatbots ou SMS.

Côté agents, le quotidien professionnel est grandement facilité par l'automatisation de tâches telles que, par exemple, les rapports d'intervention. L'IA permet aussi la valorisation des référentiels documentaires de la collectivité, dans les différents métiers : RH, communication, urbanisme...

## Etapes-clés pour réussir un projet Data ou IA

Pour réussir son projet data ou IA, il est pertinent de commencer par une phase d'acculturation des équipes, étape essentielle pour définir un cadre d'utilisation de la donnée. Ensuite, l'étape d'idéation par des ateliers collaboratifs est souvent utile pour co-construire entre directions des cas d'usage concrets. Il convient aussi d'adresser les questions en lien avec la gestion des données territoriales : accès et mise en qualité, référentiels, souveraineté et sécurité. Dans ce domaine, Orange accompagne les collectivités tant en matière d'hébergement (data centers localisés en France, données opérées par des experts sur le territoire ou sur les serveurs de la collectivité) qu'avec un écosystème composé de partenaires exclusivement français...



<sup>(1)</sup> Source Baromètre 2024 de l'Observatoire Data Publica.



32

## Focus

# HexaDone

### Accompagner les collectivités dans la construction de leur patrimoine de données

La donnée constitue aujourd’hui un des leviers les plus puissants de l’action publique, à condition de s’appuyer sur une gouvernance souveraine et sécurisée.

Pour répondre à cet enjeu et mutualiser les efforts à l’échelle des territoires, Orange et la Banque des Territoires ont créé Hexadone.

Cette plateforme de données territoriale accompagne les collectivités, quelle que soit leur taille, dans la centralisation, la structuration et la valorisation de leurs données publiques :

- **construction d’un patrimoine de données pour alimenter les stratégies locales, les politiques publiques et les projets d’intelligence artificielle,**
- **mise à disposition d’une « tour de contrôle » pour piloter en temps réel et optimiser les ressources grâce à un hyperviseur à 360°,**
- **accès à une source de données vérifiées et explicables pour soutenir le pilotage politique et faciliter la communication d’indicateurs clairs et contextualisés.**



Flashez le QR Code pour en savoir plus sur Hexadone.



## Les usages numériques

# Pour protéger

A l'horizon des élections municipales de 2026, les Français expriment de fortes attentes en matière de sécurité.

Leurs préoccupations portent à la fois sur le quotidien dans l'espace public, mais aussi sur les menaces dans le champ du numérique, ainsi que sur les risques climatiques.

Par ailleurs, les collectivités, régulièrement ciblées depuis le début de la décennie par des cyber-attaques, doivent renforcer la protection de leurs systèmes d'information et se doter de dispositifs capables d'assurer leur résilience pour la continuité des services publics.



# Les personnes et l'espace public

La sécurité du quotidien peut être renforcée par le recours à des dispositifs de protection innovants, au bénéfice de la tranquillité des habitants de la commune. La collectivité a l'opportunité, grâce à des nouvelles technologies enrichies par la donnée et l'IA, de développer une nouvelle approche de pilotage territorial de la sécurité.

## Avec quels moyens numériques ?

### La vidéo-protection associée à des modules d'intelligence artificielle

pour une surveillance en temps réel de zones à risques et une réactivité accrue face aux incidents.

Une détection plus efficace des menaces potentielles grâce une capacité de traitement des images en grand volume (analyse algorithmique de flux vidéo).

### Une infrastructure d'hypervision pour la sécurité-sûreté du territoire

permettant un pilotage global (cartographie, visualisation et navigation dans la ville, les sites et les bâtiments...).

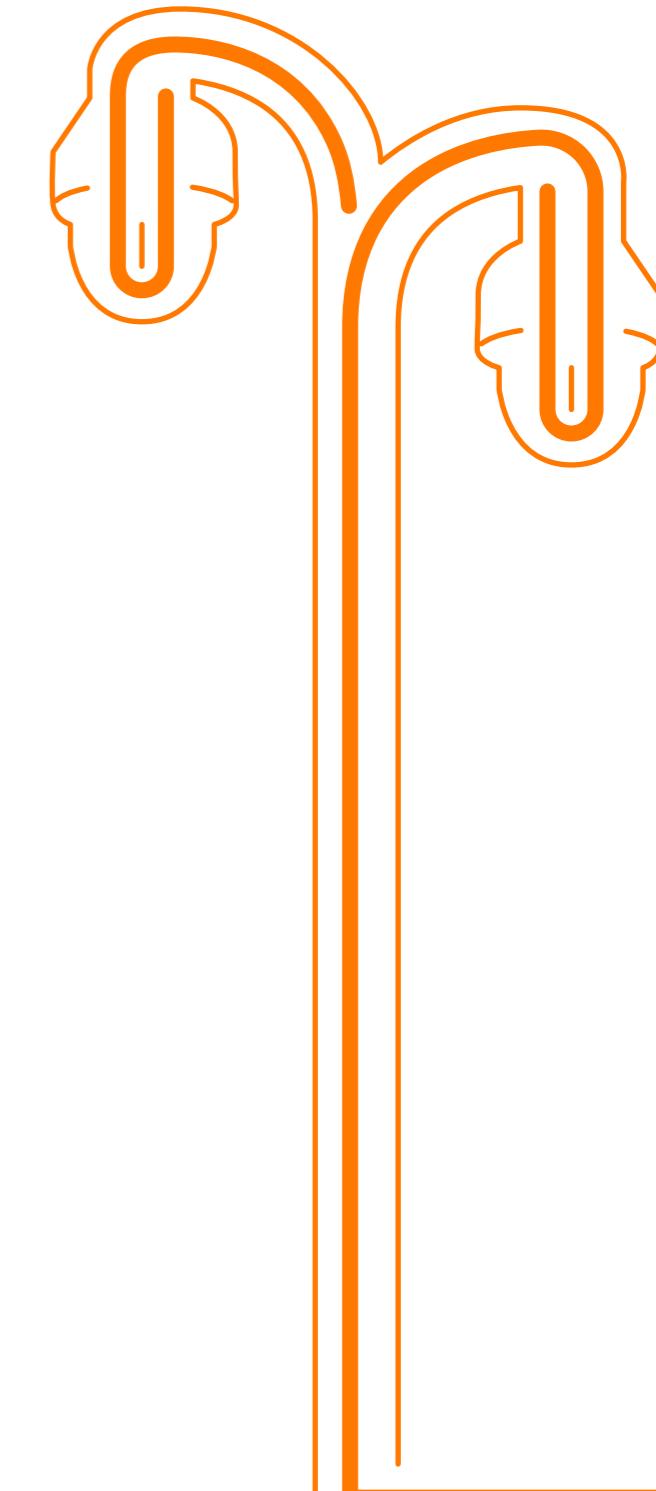
Une plateforme pour analyser et répondre rapidement aux situations, avec une gestion centralisée de l'ensemble des systèmes : vidéo-surveillance, contrôle d'accès, dispositifs anti-intrusion, alarmes techniques bâti mentaires et incendie...).

## Pour quels progrès ?

- Développer un pilotage territorial de la sécurité sous l'égide municipale.
- Renforcer la sécurité de tous dans l'espace public.
- Favoriser la dissuasion et permettre la collecte de preuves.

### Mutualiser des centres de supervision pour la sécurité du territoire

Les communes peuvent intégrer ces technologies de vidéoprotection par IA et d'hypervision sécurité-sûreté dans des centres de supervision mutualisés. Ces derniers sont rendus possibles à l'échelle d'un territoire par la Loi de sécurité globale de 2021 et les dispositions de l'article 42.



# Les agents et les biens de la collectivité

La sécurité des agents, qu'ils soient en opération sur le terrain ou en situation d'accueil des publics, est primordiale. La commune doit aussi veiller, dans un contexte budgétaire contraint, à maîtriser au mieux les événements susceptibles d'affecter ses équipements ou son patrimoine. Les technologies du numérique, grâce à l'internet des objets et à l'IA, peuvent aider à surveiller et gérer les risques.

## Avec quels moyens numériques ?

**La sécurisation des agents isolés**  
en les équipant d'outils d'alerte et de liaison aux services de secours (bouton connecté portatif).

**Une application de signalement d'une situation critique**  
destinée aux agents en contact avec des usagers, en cas d'incivilité ou d'agression.

**Un contrôle d'accès sur smartphone**  
aux bâtiments de la commune (équipements sportifs, déchetterie, salle associative) via des badges d'identification dématérialisés, complété par un dispositif anti-intrusion.

**Un dispositif de communication de groupe instantanée,**  
avec un accès priorisé au réseau de téléphonie très haut débit. Un outil adapté aux interventions critiques, permettant de mobiliser, coordonner et géolocaliser des équipes à distance.

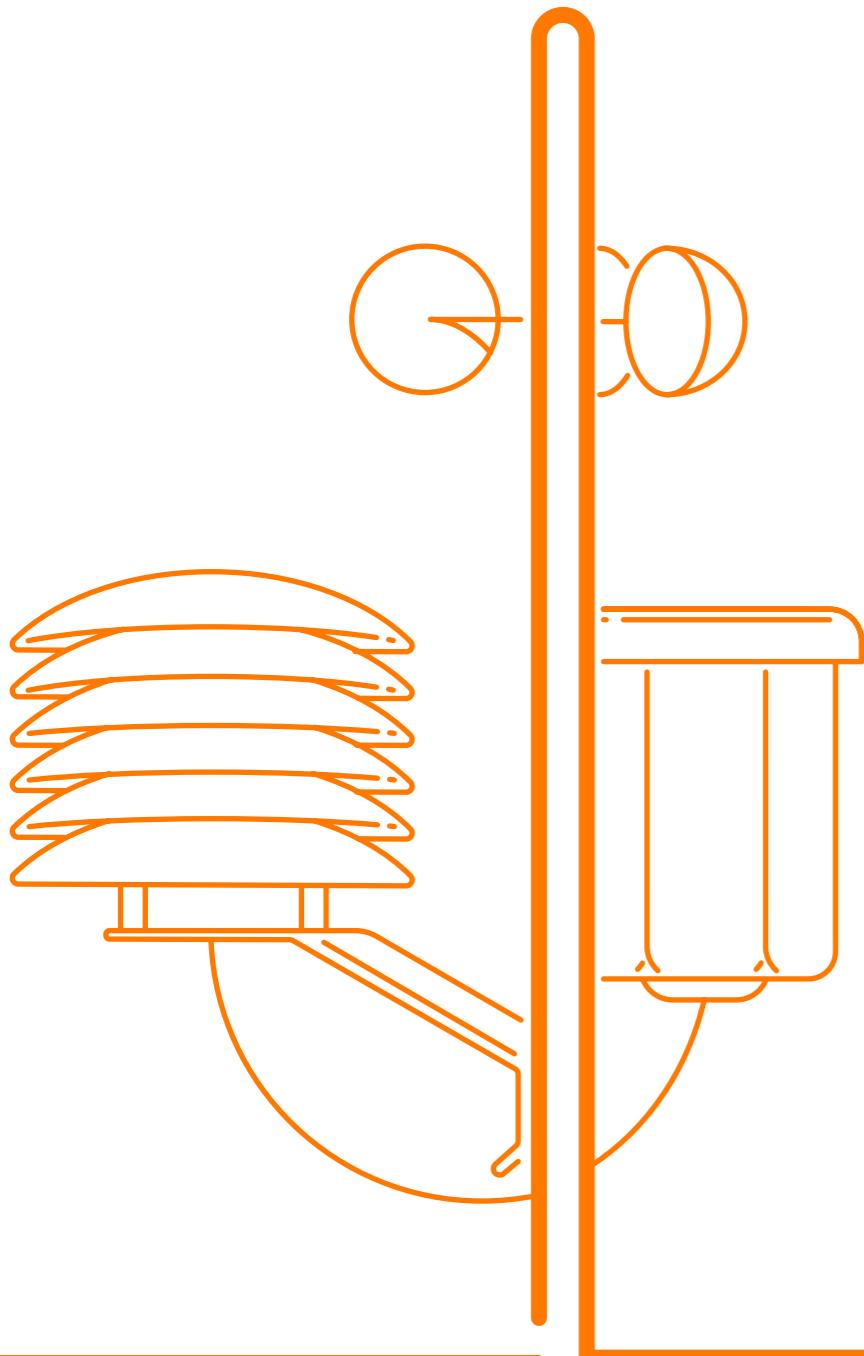
**Des capteurs connectés...**  
- pour détecter les **mouvements inhabituels à l'intérieur de bâtiments** de la commune,  
- pour alerter sur des **fuites ou présence d'eau** dans des lieux sensibles (équipements et serveurs informatiques, parkings...),  
- pour identifier des **défauts d'alimentation électrique** afin d'éviter d'endommager des matériels.

## Pour quels progrès ?

- Préserver l'intégrité des salariés intervenants sur site, agents et prestataires.
- Anticiper les situations à risque.
- Protéger le patrimoine de la collectivité contre les dégradations en améliorant la sûreté bâimentaire.
- Assurer le meilleur niveau de sécurité aux usagers des équipements publics.



# L'environnement et les habitants des impacts du dérèglement climatique



Inondations, tempêtes, feux de forêts, glissements de terrain, sécheresse...

L'aggravation de la fréquence et de l'intensité des aléas liés au changement climatique impose aux collectivités d'adapter leurs politiques de prévention et de réponse aux crises. Le numérique peut aider à mieux prévenir et réagir face aux risques naturels, mais aussi à renforcer l'action de la commune pour la préservation de l'environnement.

## Avec quels moyens numériques ?

### Pour la préservation de l'environnement & la qualité de vie

#### **Des capteurs connectés pour surveiller**

avec des alertes en cas de dépassement de seuils :

- **la qualité de l'air intérieur** dans les bâtiments communaux en particulier dans les écoles et crèches,
- **la qualité des eaux de baignade**, pour détecter par exemple la présence de bactéries,
- **les nuisances sonores** en milieu urbain,
- **des niveaux d'eau en zone humide**, pour éviter par exemple la prolifération de moustiques.

#### **La télérégulation de l'éclairage public associée à la modélisation du territoire**

pour protéger la biodiversité nocturne des pollutions lumineuses (préservation de la trame noire).

### Pour l'anticipation et les réponses à l'urgence

#### **La prévention des risques de crues et d'inondation**

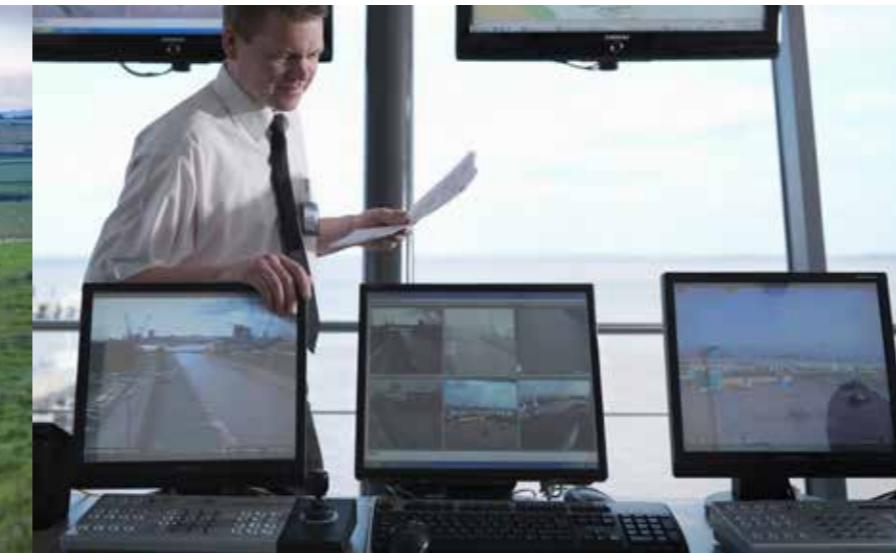
grâce à des capteurs connectés, en cas de dépassement de seuils critiques des niveaux de cours d'eau.

#### **L'analyse prédictive via des outils d'IA**

pour générer des prévisions en amont des phénomènes (signes avant-coureurs de crue, pénuries d'eau, projections du recul du trait de côte...).

#### **Des systèmes d'alerte immédiate des populations**

en lien avec le déclenchement de plans de protection et de mise en sûreté des personnes, et une optimisation des plans d'intervention.



## Pour quels progrès ?

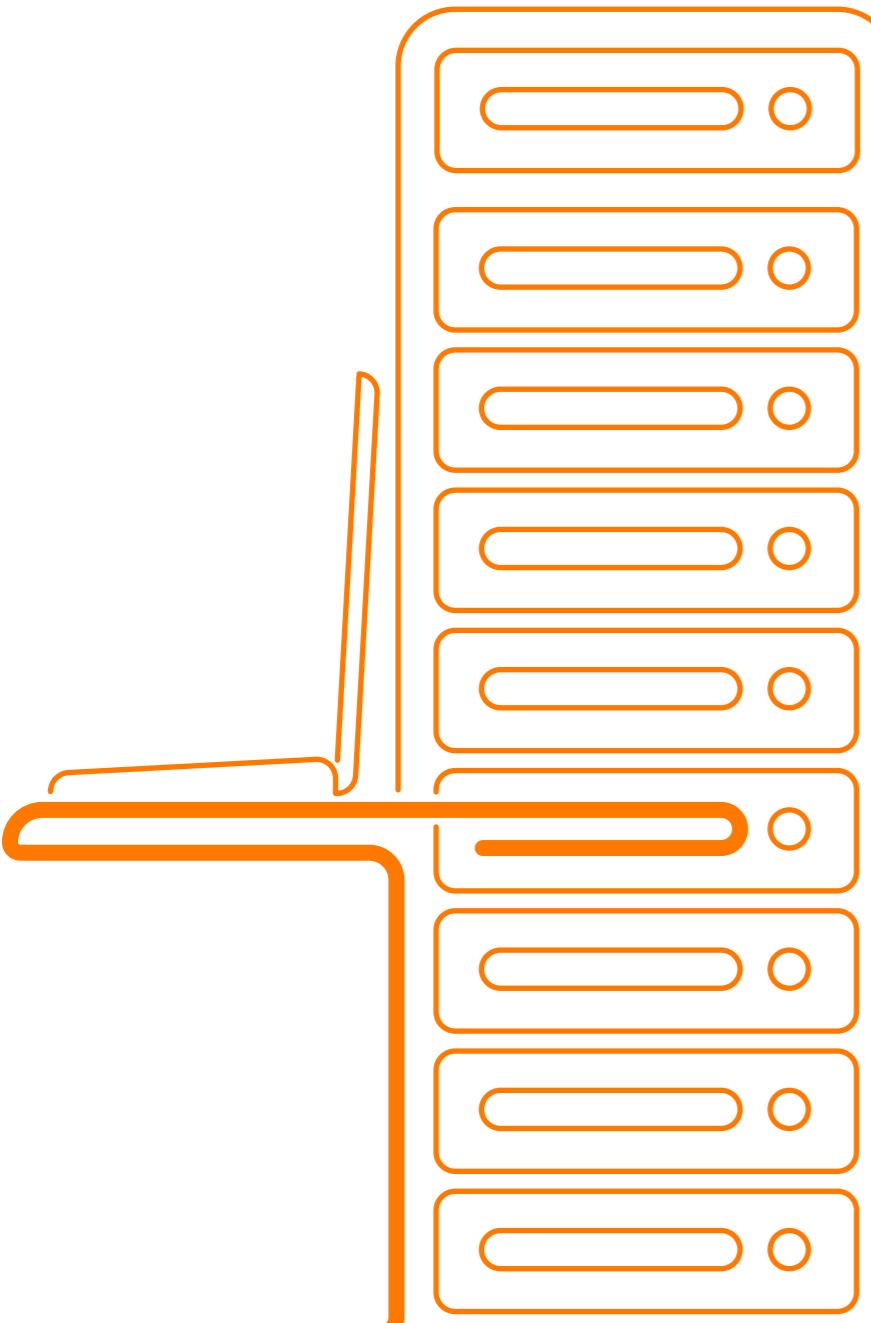
- Contribuer à l'adaptation du territoire au changement climatique.
- Être en mesure de mieux anticiper les événements.
- Accroître la capacité de réaction et la rapidité d'intervention.
- Alerter les populations de manière plus réactive.
- Réduire l'exposition des habitants à des nuisances environnementales.

### Les Français en attente d'alertes

Parmi les initiatives numériques des collectivités pour protéger des risques liés au changement climatique, les alertes sur des événements extrêmes (inondation, tempête, pénurie d'eau, canicules...) arrivent en tête, attendues par 64 % des Français. Être informé en temps réel des niveaux de pollution (qualité de l'air et de l'eau, pollens, bruit...) vient en 2<sup>e</sup> position.

Source : Etude Sociovision 2025.

# La continuité des services publics face à la cybercriminalité



Les collectivités de toute taille sont toujours plus exposées aux cyber-malveillances et attaques prenant pour cible leurs systèmes d'information. Les communes, au cœur de la gestion de services publics essentiels, produisent et traitent de nombreuses données personnelles sensibles, particulièrement attractives pour les cyber-criminels. Dans ce contexte, elles doivent donc accroître leur niveau de protection, sécuriser leurs infrastructures et applications critiques, pour renforcer leur résilience et minimiser les impacts d'une attaque. Et répondre ainsi à deux enjeux essentiels : garantir la continuité des services et préserver la confiance numérique des citoyens.

## Avec quels moyens numériques ?

### Pour anticiper et protéger le système d'information

**Une messagerie et des applications de collaboration souveraines,**  
pour assurer la confidentialité et la sécurité des échanges.

**Un hébergement des données sur un cloud de confiance,**  
avec des infrastructures souveraines (datacenters sur le territoire national).

**Une surveillance en continu,**  
avec identification et blocage des attaques ou comportements suspects, suppression des menaces et analyse des alertes :  
- sur les postes de travail, serveurs et terminaux mobiles,  
- sur les messageries mail,  
- sur les outils bureautiques,  
- sur les flux entrants/sortants et accès distants.

**Des tests d'hameçonnage,**  
pour identifier les pratiques à risque, assortis d'un diagnostic des vulnérabilités de la collectivité.



## Avec quels moyens numériques ?

### Pour développer les bonnes pratiques

**Des ateliers de sensibilisation ou de formation aux risques et menaces,** dédiés aux agents et élus des collectivités pour minimiser l'erreur humaine.

### Pour réagir face à l'urgence

**L'installation de systèmes de détection et d'alerte** pour une réponse immédiate, en limitant l'impact sur l'ensemble des services, afin d'empêcher l'arrêt des activités, le vol ou la destruction de données.

### Pour restaurer les services

**La mise en œuvre d'une remédiation ciblée** pour confiner uniquement les systèmes impactés, permettant ainsi de maintenir le fonctionnement normal des activités essentielles.



## Pour quels progrès ?

- Eviter les dommages générés par les cyber-attaques, ainsi que les atteintes en termes d'image pour la collectivité.
- Rétablir rapidement la délivrance des services aux usagers.
- Maintenir la confiance numérique des citoyens par la garantie de la confidentialité et de l'intégrité de leurs données.
- Anticiper la mise en conformité à la directive NIS2.

### Chaque mois, près de 20 incidents cyber impactent des collectivités

L'ANSSI, Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information, a recensé près de 220 événements de cybersécurité ayant impacté des collectivités territoriales au cours de l'année 2024. Parmi ces incidents, qui concernent à plus de 70 % les communes et EPCI, 15 % présentaient un niveau de criticité élevé.

### Une demande de pédagogie sur les cyber-risques

Les ateliers sur la prévention des risques associés au numérique (escroqueries, cyberharcèlement, protection des données, ...) sont plébiscités par les Français, au premier rang de leurs attentes dans les thématiques de sensibilisation (52 % les jugent utiles).  
Source : Etude Sociovision 2025.



41

## Focus

# Une tranquillité « olympique »

Lors des Jeux Olympiques de Paris 2024, les équipes d'Orange ont assuré le déploiement et l'exploitation du dispositif de sûreté sur plus de 50 sites en Ile-de-France. Près de 2000 capteurs vidéos ont notamment été implantés pour la durée des compétitions, s'ajoutant aux 2200 caméras existantes.

Cette vidéo-protection « algorithmique », c'est-à-dire incluant la détection de comportements suspects en temps réel grâce à l'analyse des images par IA, a fédéré 22 postes de sécurité sous l'autorité d'un commandement centralisé.

Dans ce cadre, plus de 300 agents publics ont bénéficié de formations opérationnelles à ces nouvelles technologies.



# Contacts et sites utiles

## Pour l'ensemble des ressources dédiées à toutes les collectivités

<https://www.orange-business.com/fr>

<https://www.orange-business.com/fr/consulting/secteur-public>

<https://applications.orange-business.com/>

<https://hexadone.fr/>

<https://reseaux.orange.fr/>

<https://www.orangecyberdefense.com/fr/besoins/secteurs/administrations-secteur-public>



## Paroles d'Elus, le média dédié au numérique dans les territoires

<https://parolesdelus.com/>



## Vos contacts Orange en régions :

<https://www.orange.com/fr/groupe/collectivites-locales/orange-soutient-lamenagement-numerique-des-territoires-en-france#nos-contacts-en-regions>

