

*Option système d'information et de communication*Note de synthèse et de propositions visant à faire l'analyse du dossier remis au candidat portant sur un sujet technique :Note à Monsieur le Président de la métropole Verte

Les récents événements des gilets jaunes ont montré qu'une partie de nos concitoyens voulait se faire entendre, se rendre visible, afin d'afficher leurs revendications sur certaines mesures économiques décidées sans eux.

Face à un absentéisme grandissant notamment des jeunes – et une défiance accrue vis-à-vis des élus, la e-démocratie apparaît comme un élément de réponse.

Vous trouverez dans cette note, une première partie faisant la synthèse des documents que vous m'avez transmis. Elle conforte votre vision sur l'opportunité de lancer une démarche d'e-démocratie, de par le contexte, mais aussi par les solutions disponibles, tout en mettant en exergue les difficultés internes et les points de vigilance.

Enfin, la seconde partie de la note présentera les grandes étapes de transformation numérique du territoire qu'il conviendra de mener comme un grand projet stratégique de notre métropole.

PARTIE 1 – Note de synthèseA - Une opportunité de renouvellement de la démocratie

Le développement d'internet, du haut débit, puis des usages ont permis à un public, plutôt jeune de révolutionner l'interaction entre individus et aux professionnels du numérique de proposer des outils adéquats.

1. Un contexte propice

Clément Mabi – enseignant chercheur à l'UTC Compiègne – spécialiste des questions de participation citoyenne, assure que nous assistons à un rapprochement entre démocratie et numérique.

La société est hyper connectée, les jeunes bien évidemment, mais aussi les élus qui investissent les réseaux sociaux. La société veut plus d'interaction, plus de transparence.

Des initiatives comme change.org ou les « civic Tech », ces applications civiques montrent l'intérêt croissant des citoyens pour la démocratie participative.

La loi NOTRe d'août 2015, imposant aux communes de plus de 3500 habitants de publier leurs données, a permis d'avancer sur plus de démocratie transparente.

La loi pour une république numérique, dite loi Lemaire, la même année a démontré avec 8500 commentaires en trois semaines que les français désiraient contribuer à leur avenir.

Mais, comment décliner cela au niveau local ?

2. Des concepts matures au niveau des métropoles

Les outils numériques permettent de faire appel à l'intelligence collective comme source des solutions innovantes. A l'image du financement participatif – le crowdfunding -, le «crowd sourcing urbain» consiste à produire des données grâce à une multitude d'utilisateurs.

Et sur un territoire métropolitain, ces données sont produites en nombre par les citoyens, de façon inconsciente par les capteurs, ou consciente par l'interactivité des citoyens avec nos sites internet.

Le citoyen est devenu consommateur de services publics puis conso-acteur.
C'est le cas par exemple à Rennes où un budget participatif de 18 M.€ est réservé chaque année aux projets citoyens, ou bien à Paris, avec l'initiative idee.paris.fr qui regroupe 23 000 inscrits.

Si les solutions existent, peut-on les mettre simplement en production sur notre territoire ?

B – Une mise en application délicate

La technologie existe, mais elle nécessite une transformation de notre façon de travailler et une vigilance particulière.

1. Un changement de paradigme des services

Dans toute organisation qui s'est construite par strates, il existe des silos.
Chaque direction s'est équipée, sans se soucier de transversalité, mais de façon pragmatique et autonome.

Ce mode de gestion, pourtant efficace, ne convient pas à une vision ouverte et transversale.
On parle de gouvernance de la donnée. Il s'agit d'un bien commun qu'il convient de mutualiser entre tous les intervenants.

Finies les applications en silos qui ne communiquent pas entre elles, il convient aujourd'hui de ré-urbaniser le SI autour de la donnée.

Autre difficulté qu'il ne faut pas minimiser : l'acculturation des agents, que cela soit au niveau de la DSI où une refonte complète des pratiques peut être nécessaire, mais aussi au niveau des services avec des tâches qui devront être redistribuées voire partagées.

Mais ces problèmes d'acculturation internes ne doivent pas masquer que l'enjeu est également externe.

2. Une vigilance dans le déploiement

Le défenseur des droits – Jacques Toubon – a alerté en octobre dernier qu'en 2022, si on imposait le 100 % numérique, 20 à 25 % de nos concitoyens seraient en difficulté.

On parle en effet d'illectronisme. Des mesures sont prises au niveau national comme local, mais ce point ne doit pas être occulté.

Attention également aux dérives populistes ou démagogues de la e-démocratie. Si on prend l'exemple de Rennes, 5 % seulement du budget d'investissement est réservé aux budgets participatifs.

Enfin, les contraintes liées au RGPD, depuis son application en mai 2018 nous obligent à veiller à la sécurité des données.

Ce projet de démocratie participative, s'il suscite beaucoup d'espairs ne doit pas décevoir, ni nos administrés, ni nos élus qui pourraient devenir de simples coordinateurs facilitateurs.

Je vous propose de voir maintenant la mise en œuvre de ce projet au sein de métropole VERTE.

PARTIE 2 – Propositions

La mise en œuvre d'un projet de participation citoyenne entraîne un changement profond dans nos habitudes de travail, de nos organisations et de notre vision du service public.

A – La transformation numérique du territoire

Le numérique est prégnant au sein de métropole VERTE avec une DSI bien dimensionnée qui a su construire un SI performant et disponible, mais qu'il va falloir pourtant faire évoluer.

1. D'une DSI gestionnaire d'applications...

Quatre projets ont été identifiés dans le portefeuille de projets de la DSI comme liés à la « démocratie numérique ».

- Unifier les centres d'appel au sein du service de la proximité, première brique de la gestion de la relation Citoyen.
- Constituer une base de donnée des demandes provenant du site internet.
- Déployer un système permettant d'avoir des retours des citoyens sur les projets métropolitains.
- Lancer des référendums locaux dans un futur plus ou moins lointain.

Force est de constater que ces projets ne sont guère ambitieux et sont plus une amélioration de l'existant qu'une redéfinition des missions de la collectivité.

2. A un SI ouvert centré sur la donnée

On ne peut plus aujourd'hui mener des projets de façon indépendante sans se soucier des exigences de transformation digitale de notre société.

Il ne s'agit plus de raisonner applications, il faut parler gouvernance de la donnée : comment est-elle produite, où va-t-elle être utilisée, comment va-t-on la valoriser,

Avec la DSI, il est nécessaire de construire une nouvelle gouvernance, avec la création de nouveaux centres de données qui collecteront l'ensemble des données produites sur le territoire. L'exemple de la démarche ON 'DIJON peut être cité, avec une supervision et une exploitation globales des applications de vidéo surveillance, de chauffage urbain, de feux tricolores, ...

Ce projet est nécessairement transversal et mobilisera de nombreux acteurs.

B – Un projet stratégique, porté par tous

Ce projet ambitieux pour notre métropole s'appuie sur de nombreux acteurs et nécessitera un pilotage en mode projet fin et innovant.

1. Des acteurs multiples

On ne peut mener un projet de démocratie participative sans convier un public d'administrés représentatif, associatif. Sans doute, faudra-t-il procéder à des tirages au sort parmi tous les volontaires qui se manifesteront.

En interne, la chose ne sera pas plus aisée, car nous sommes tous producteurs de données. Elles devront être normalisées pour pouvoir être utilisées, et surtout mutualisées.

Car ce projet ne concerne pas que notre EPCI, mais notre ville centre et les villes de notre métropole.

Enfin, nous devons chercher sans doute à l'extérieur, de nouvelles compétences, en matière de machine learning, d'exploitation de big data mais aussi en matière de community manager.

Car si nous n'animons pas les dispositifs que nous proposerons aux citoyens, et ce de façon dynamique, il y a peu de chances que notre projet soit un succès.

2. Un suivi en mode projet

Ce projet stratégique devra être suivi en mode projet.

- Des ateliers regrouperont les différents groupes de travail. Ils comprendront tous les acteurs responsables d'une thématique.
- Un comité technique, qui regroupera le DGS, les DGA. La DSI, se réunira tous les mois pour suivre l'avancée du projet.
- Le comité de pilotage qui comprendra le président ou son représentant, les élus référents, le DGS sera chargé du respect des échéances calendaires et financières.

Un projet de cette nature est forcément long. Aussi, il faudra veiller à déployer des méthodes agiles dès le début, afin d'avoir des livrables rapidement.

Ceci permettra à tous de valider le principe, de s'approprier le projet et de ne pas se lancer dans des développements longs sans visibilité.

Enfin, Monsieur le Président, il convient de conclure en rappelant que nous sommes rentrés dans la période des six mois avant élection, où nous ne pouvons communiquer sur ce genre de projets.