



## Dialogues de la recherche

INSET de Montpellier, 18 avril 2019

### *Les apports du numérique au design des services et projets techniques et environnementaux : enjeux et limites*

---

Le CNFPT et son réseau d'instituts d'études territoriales (INSET / INET) organise, chaque année, cinq séminaires pour renforcer le lien entre chercheurs et praticiens territoriaux. Piloté par l'INSET de Montpellier, les dialogues de la Recherche du 18 avril 2019 étaient consacré aux apports, enjeux et limites du numérique au design des services techniques et environnementaux.

Afin de définir et d'accroître la performance les services publics rendus, des collectivités mènent des démarches de design de politiques publiques, mettant au cœur de leur réflexion l'utilisateur, ses attentes, son expérience et l'invitant à prendre part à la définition du service public<sup>1</sup>. Via l'utilisation des outils digitaux et des données numériques, ces nouvelles pratiques participatives présentent l'avantage de favoriser la participation mais pose aussi des questions de représentativité. Cette transition numérique a, par ailleurs, de nombreux effets collatéraux, qu'il s'agisse de changements organisationnels, de nouveaux savoir-faire ou de gestion de ces nouveaux outils et données.

#### **Les collectivités territoriales face à l'émergence de l'open data**

La question des données ouvertes, dans le secteur public, s'inscrit dans plusieurs dimensions. La première, est celle de la transparence de la gestion publique. La seconde est celle de l'amélioration de l'efficacité de l'action publique, notamment dans l'amélioration du service apporté à l'utilisateur. Enfin, La dernière est la mise à disposition de données en vue de produire des innovations économiques et sociales. Ces trois aspects de la problématique de l'open data ne sont pas sans poser de nombreuses questions au sein des collectivités.

Produire de la donnée pour la mettre en libre accès est une démarche fondamentalement démocratique. Elle n'en génère pas moins de nombreuses précautions d'usages. La première est la capacité d'accès par tous à la donnée. L'usage de cette dernière a, en effet, pour préalable, la capacité de l'utilisateur à se l'approprier. Or, entre la problématique de l'accès à l'informatique, celle de l'illectronisme, ou tout simplement l'absence de compréhension des données fournies, il reste de nombreux paramètres handicapant la capacité du public à profiter pleinement de l'open data. Cette question, autant sociale que démocratique,

---

<sup>1</sup> Pour une présentation plus générale des enjeux, cf la présentation [d'Anaïs Jacquard](#).



interroge une partie des acteurs territoriaux dans l'accompagnement nécessaire à cette démarche.

Produire de la donnée, par ailleurs, implique une responsabilité entière de la collectivité<sup>2</sup>. Le règlement général sur la protection des données (R.G.P.D) est venu, à juste titre, rappeler les obligations qui s'imposent aux collectivités, en termes de sécurité des données, d'information du public sur leur utilisation et de diffusion de ces dernières. Ces enjeux, qui ont amené les collectivités territoriales, à redéfinir leurs pratiques informatiques, ne sont pas seulement fondamentaux d'un point de vue juridique. Les collectivités doivent assumer un rôle de tiers de confiance. Cette dimension est d'autant plus fondamentale dans une société de plus en plus interconnectée, productrice de données et où le questionnement devient structurant sur le rapport entre ces informations et la liberté individuelle.

Enfin, si l'open data a pour finalité de produire de nouvelles fonctionnalités à l'usager, il n'en pose pas moins la question du rapport public – privé. Le débat, ici, n'est pas tant que des opérateurs privés utilisent les données du service public. D'ailleurs, plusieurs projets, évoqués lors de la journée, sont développés avec des opérateurs privés. Le cœur du problème est ailleurs. D'une part, un compromis public – privé est toujours possible dans la mesure où il préserve les objectifs d'intérêt général. Le problème, c'est quand le rapport de force joue au détriment de l'intérêt public. Le cas des GAFAM est ici illustratif. Face à des opérateurs d'envergure mondiale, les collectivités ont peine à se faire entendre, appelant au développement à l'échelle nationale et surtout européenne d'un minimum de régulation.

### **Quels impacts de la transition numérique dans le rapport entre collectivité et usager ?**

L'émergence des nouveaux outils générés par la transition numérique peut, à de multiples niveaux, transformer les rapports entre usagers et collectivités.

En premier lieu, ces nouveaux dispositifs ont pour objectif de rendre un niveau de service plus élevé à l'usager, qu'il s'agisse de temps de réponse aux besoins, de mesure de ces derniers ou tout simplement d'apporter de nouveaux services<sup>3</sup>. Mais, au-delà de cette facette, la transition numérique permet aussi de développer un nouveau média qui donne à voir, au public, une autre vision des enjeux. De ce point de vue, de nombreux outils évoqués ont pour finalité de transformer, via les solutions technologiques proposées, les représentations que les usagers peuvent avoir des enjeux, notamment environnementaux pas toujours matérialisables (réchauffement climatique, îlots de chaleur, pollution...<sup>4</sup>). En ce sens, ces

---

<sup>2</sup> Cf le cas de la [Métropole Montpellier Méditerranée](#).

<sup>3</sup> Cf l'exemple de [Roadflore](#).

<sup>4</sup> Cf les cas des projets du [département de l'Hérault](#) et de la [Métropole de Nice Côte d'Azur](#).



dispositifs participent d'une meilleure compréhension, voire appropriation des enjeux de l'action publique.

Ces innovations jouent aussi la redéfinition de la place qui est celle de l'utilisateur dans la gestion publique. Au-delà de son statut d'utilisateur final, Le public, peut, désormais, participer, de manière volontaire, à la production des données nécessaires à l'action publique. Il participe lui-même à la capacité du service public à atteindre ses objectifs. Mais, plus globalement, la transition numérique est à même d'accroître la capacité de participation du public aux politiques publiques. De l'outil de mesure de satisfaction aux dispositifs de concertation numérique, de la co-construction des applications à celles des projets, les nouvelles technologies numériques permettent d'ouvrir, de manière significative, la gouvernance territoriale. Evidemment, cette tendance à accroître la participation du public doit éviter deux écueils. Le premier est celui d'une posture de l'utilisateur qui ne serait que consumériste. Le second est l'inégalité d'accès à la participation, phénomène qui fait d'autant plus sens que ce surajoute, aux phénomènes classiques de non-participation, la fracture numérique.

### **La transition numérique et son impact en termes de compétences territoriales**

Dernière question, et non des moindres, la transition numérique impacte, à de nombreux niveaux, l'organisation des collectivités. La première dynamique observable est le décloisonnement entre services. Les nouvelles fonctionnalités des infrastructures productrices de données (voirie, éclairage public, etc.<sup>5</sup>) interrogent les modes de faire et amènent à repenser le fonctionnement traditionnel en silo, au fur et à mesure que les services prennent en charge de nouvelles problématiques de gestion. Ce dialogue entre technicités n'est pas forcément chose toujours aisée, tant il peut entrer en conflit avec des représentations professionnelles des secteurs concernés. Au-delà, ces nouvelles technologies peuvent aussi avoir un impact important dans l'organisation des services<sup>6</sup>. Ces nouveaux designs peuvent entraîner des changements organisationnels significatifs, d'où la question clef du portage institutionnel de ces démarches.

Enfin, qui dit nouvelles technicités dit aussi l'importance de l'introduction de nouveaux savoir-faire dans les organisations territoriales. La production de la donnée, sa gestion, son traitement, sa diffusion ne sont pas sans nécessiter l'acquisition de nouveaux savoir-faire au

---

<sup>5</sup> Cf [Etude MIRE](#) pour les routes et la présentation des enjeux pour l'éclairage public par [Victor Bayard](#).

<sup>6</sup> Cf le [projet Routes 04](#) du département de la Corrèze.



sein des collectivités. L'émergence de la figure du *data scientist*, pour ne prendre que cet exemple, est l'illustration de ce nouveau type de métier émergeant.

Cette problématique des nouveaux savoirs, et plus globalement des besoins des collectivités en termes de recherche et de formation est une question qui reste à traiter. La relation Collectivités – Monde la recherche reste encore peu développée et principalement localisée dans les métropoles<sup>7</sup>. De fait, le monde rural reste à l'écart de ses échanges dans la plupart des cas.

---

<sup>7</sup> Voir l'enquête présentée par [Grégoire Feyt](#).