



Transformer les collectivités territoriales par le numérique

Editorial publié par Les Echos le 20 mai 2015

<http://www.lesechos.fr/pme-regions/actualite-des-marches-publics/02166702937-transformation-par-le-numerique-1120973.php>

A l'ère des données massives, des algorithmes, de l'internet des objets, le service public, à l'échelon territorial comme à l'échelon national, se donne les moyens d'être « 4P » : plus personnalisé, prédictif, préventif et participatif.

Tarifification individualisée de la collecte des ordures ménagères, régulation anticipée du trafic automobile pour atténuer les embouteillages, *predictive policing*, détection des risques de maltraitance des jeunes enfants, ... Nombre de services publics locaux expérimentent déjà, ici ou là, leur transformation par le numérique pour plus d'efficacité ou plus d'efficience.

Pour autant, il y a loin de l'idéal à la réalité, de ce qui est techniquement possible à ce qui pourra être effectivement mis en œuvre ici et maintenant. Question de compétences disponibles pour piloter les projets, de capacité d'investissement ou encore de maîtrise des modèles juridiques et économiques de partenariat. Un [récent rapport](#) publié par l'Institut de l'Entreprise liste les défis à relever et les réponses à chacun d'entre eux.

Aux défis communs à tous les services publics, les collectivités territoriales en ajoutent un bien particulier, qui est aussi une immense opportunité. A la différence des administrations de l'Etat, segmentées par thématique, les collectivités territoriales appréhendent le citoyen à travers de multiples aspects de sa vie quotidienne : en tant qu'usager des transports publics, parent d'élève de l'école primaire, allocataire du centre communal d'action sociale, abonné du réseau d'eau et d'assainissement ou encore usager de la bibliothèque. Ce sera le cas plus encore à l'avenir si la gouvernance territoriale évolue vers moins d'émiettement, suivant l'exemple de la métropole de Lyon.

La richesse des données générées à l'occasion de ces nombreuses interactions ouvre un potentiel inédit d'optimisation du service à la faveur d'une vision plus complète de la situation de chaque usager. A condition toutefois de décroisonner les services afin que chacun identifie et valorise les synergies qu'il peut avoir avec les autres ; de mutualiser les données sans pour autant enfreindre l'impératif de confidentialité propre à certaines d'entre elles ; enfin de s'assurer, lorsque des services sont délégués à des tiers (associations, prestataires privés ou autres opérateurs publics) que la municipalité garde bien l'accès aux données.

elisabeth.grosdhomme@paradigmes.com
www.paradigmes.com