proPilot
Powered by dFakto

LIVRE BLANC

PILOTAGE DE L'ACTION PUBLIQUE PAR LA DONNÉE, COMMENT PASSER DU CONSTAT À L'ACTION ?



WWW.PROPILOT.IO



PILOTAGE DE L'ACTION PUBLIQUE PAR LA DONNÉE, COMMENT PASSER DU CONSTAT À L'ACTION ?

SOMMAIRE

Introduction ..... page 3

Pourquoi une approche pilotée par la donnée? ..... page 4

La gestion des données, un enjeu stratégique ..... page 5
Comment piloter son plan par la donnée ? ..... page 7
Quels sont les effets et conséquences ? ..... page 9

Pour quels bénéfices? ..... page 12

Les avantages pour les décideurs ..... page 13
Les avantages pour les utilisateurs ..... page 14
Les avantages pour les usagers ..... page 16

Conclusion ..... page 18



Thibaut De Vylder
CEO

L'état des lieux est alarmant : 70 % des organisations ne parviennent pas à exécuter leur stratégie avec succès.[1] Un chiffre similaire à la proportion de transformations numériques qui atteignent leurs objectifs, qui s'élève à seulement 30 % [2].

Les raisons avancées, reflétant une solution globale de pilotage inadaptée aux défis du secteur public, sont multiples: des objectifs opérationnels déconnectés de la réalité de terrain, un manque d'implication des utilisateurs, des difficultés de communication entre les niveaux hiérarchiques, des silos organisationnels, des erreurs humaines liées aux tâches manuelles ou encore des ressources inadéquates.

Ces facteurs sont autant de symptômes qui soulignent la **nécessité d'une solution de pilotage globale** et efficace **pour les plans pluriannuels des collectivités territoriales,** qui ont un impact direct sur la qualité et l'efficacité des services fournis aux citoyens.

Ainsi, la mise en œuvre de ces plans nécessite un pilotage par la donnée pour permettre une surveillance en temps réel, une évaluation des écarts et une prise de décision rapide pour réallouer efficacement les ressources limitées.

L'objectif ultime étant d'aligner en permanence les réalisations sur les attentes pour **le plus grand bénéfice des citoyens** et une **plus grande efficacité de l'administration publique.**

Le pilotage par la donnée permet également de replacer l'humain au cœur des enjeux du territoire, d'impliquer l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème (décideurs, agents publics, associations, entreprises et citoyens) et de favoriser la transparence et la compréhension de l'action publique.

Cependant, l'adoption d'une solution adaptée aux besoins et à l'organisation existante est essentielle, à savoir un outil **générique** et adaptable, **simple** à utiliser, facilement opérable et maintenable, **évolutif** et hautement **sécurisé**.

Cette solution doit aussi être utilisée selon une méthodologie simple, facilement explicable à différents niveaux de gestion et appliquée de manière systématique mais en tenant compte des particularités de chaque contexte.

Les éléments de réponse sont développés dans le présent livre blanc.



Pourquoi une approche pilotée par la donnée ?



LA GESTION DES DONNÉES UN ENJEU STRATÉGIQUE

La mise en œuvre d'un plan stratégique au sein d'une collectivité territoriale peut s'avérer complexe. Dans le contexte actuel d'ouverture des données publiques, les territoires sont confrontés à un afflux de données provenant de diverses sources telles que les smartphones, les tablettes, les réseaux sociaux, les objets connectés, les capteurs de terrain, des référentiels publics open-data, etc. Cependant, ces données sont souvent peu structurées ou incomplètes, ce qui rend leur exploitation difficile par des outils informatiques conventionnels.

Difficile pour de nombreuses collectivités d'associer big data et open data, faute de moyens et de ressources adaptées à l'explosion du volume de données. Résultat, parmi les communes de plus de 3 500 habitants soumises à la loi pour une « République Numérique » (LPRN), peu sont en mesure de porter leurs données publiques non protégées sur la plateforme ouverte Data.gouv.fr.

De fortes inégalités territoriales

En 2020, elles étaient en effet moins de 10 % à avoir partagé leurs données [3], dont seulement 5 % des Communes et des Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) de moins de 100 000 habitants. À l'inverse, 86 % des régions, et plus de la moitié des départements et des communes et intercommunalités ont la capacité à ouvrir leur données.

Confrontées à un véritable « big data territorial », les collectivités peinent à exploiter cette masse d'informations. Pourtant ces remontées d'informations au plus près du terrain jouent un rôle clé dans la capacité à ajuster la stratégie en temps réel et à exécuter les plans.

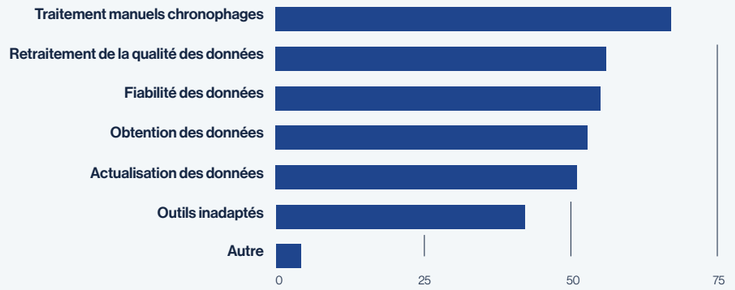
Comment ?

- En fournissant une information juste et contextualisée ;
- Et en facilitant la détection des signaux faibles, synonymes d'un changement de comportement des usagers.

Des outils obsolètes

Voilà pourquoi les collectivités doivent piloter leur stratégie par la donnée. Une nécessité qui contraste fortement avec la réalité : **près de 84 % des responsables publics utilisent encore des outils types Excel** [4] pour analyser et construire leurs indicateurs de suivi. Résultat, les utilisateurs éprouvent un certain nombre de difficultés pour construire leurs rapports de pilotage.

Les principales difficultés rencontrées par les responsables publics en matière de pilotage



Enquête « État des lieux du pilotage dans le secteur public en 2021 » menée par DataValue Consulting et Inop's

78 % des responsables publics souhaitent optimiser leur système de pilotage actuel.

L'AVIS DE L'EXPERT



Loïc Gamain
Responsable Secteur Public

« Réussir à implémenter sa stratégie ne consiste pas à figer un plan avec des indicateurs opérationnels stricts et espérer atteindre un objectif ! Exécuter une stratégie, c'est fixer le cap avec des indicateurs mais avant tout avoir la capacité de les alimenter et les adapter de manière opérationnelle à une haute fréquence, c'est-à-dire toutes semaines, les mois ou tous les trimestres...

L'important est d'avoir la capacité à identifier des écarts par rapport au plan établi et à déterminer si ces écarts divergent (on s'écarte du plan) ou convergent (on se rapproche du plan). Suite à une évaluation de l'analyse de ces écarts, on décider très tôt si on continue d'allouer des moyens à des composants qui divergent ou s'il vaut mieux les réallouer à des composants qui en ont plus besoin. On stoppe ainsi des projets très tôt, on en finance de nouveaux qui en valent la peine... Le plan devient ainsi dynamique et plus efficace. »

COMMENT PILOTER SON PLAN PAR LA DONNÉE ?

Pour piloter son plan par la donnée dans le secteur public, il est nécessaire de suivre quatre étapes clés : Tout d'abord, il faut (1) définir un plan qui contient les impacts escomptés (financiers ou non) et les moyens nécessaires pour les atteindre.

Ensuite, il est important de (2) gérer les plans et les réalisations de manière indépendante mais dans un même outil, pour une meilleure visibilité sur l'ensemble des initiatives. Il est également crucial de (3) détecter les signaux faibles en temps réel, tels que la structure des écarts entre les plans et les réalisations ou encore les changements de perceptions des parties prenantes sur le terrain.

Enfin, il est important (4) d'adapter dynamiquement le plan en détectant très tôt les parties qui ne contribuent pas à l'objectif initial (et les arrêter), identifier les parties qui ont besoin de moyens supplémentaires ou encore démarrer de nouvelles parties.
La donnée est un élément clé de ce processus, car elle permet de suivre et d'analyser les progrès en temps réel et de prendre des décisions éclairées pour optimiser les résultats.

Étape 1 Définir un plan avec des impacts (financiers ou non) escomptés et des moyens à allouer.

Définir un plan qui contient les impacts escomptés (financiers ou non) et les moyens nécessaires pour les atteindre est une étape cruciale pour le pilotage d'un projet ou d'une initiative. Toutefois, se limiter à un pilotage seulement par les moyens financiers et humains a ses limites, car il ne permet pas de prendre en compte les impacts sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG) d'une initiative ou tout autre impact d'un autre type.

Or, de nos jours, la prise en compte de ces impacts est devenue essentielle pour assurer la durabilité des projets et des entreprises, mais aussi pour répondre aux attentes des parties prenantes.
En effet, les investisseurs, les clients, les employés et les citoyens sont de plus en plus conscients de l'impact des entreprises sur l'environnement, la société et la gouvernance. Ils attendent donc des initiatives qui prennent en compte ces enjeux et qui contribuent à un développement durable.

En intégrant les impacts ESG dans le plan, les entreprises peuvent mieux répondre à ces attentes et démontrer leur engagement en faveur de la durabilité.

Étape 2 Gérer des plans et des réalisations opérés de manière indépendante dans un même outil

Une fois le plan défini, il est essentiel de le gérer de manière efficace pour s'assurer que les objectifs fixés soient atteints. Pour cela, il est important de gérer les plans et les réalisations de manière indépendante, tout en utilisant un outil unique pour une meilleure visibilité sur l'ensemble des initiatives.

L'utilisation d'un outil unique permet de centraliser l'ensemble des informations relatives à chaque initiative et de faciliter leur gestion. Il permet également de suivre les indicateurs clés de performance en temps réel et de surveiller l'avancement de chaque initiative de manière autonome. Cela permet aux gestionnaires de mieux comprendre l'état d'avancement des projets,



de déceler rapidement les problèmes et de prendre les mesures nécessaires pour y remédier.

L'utilisation d'un outil unique pour la gestion des plans et des réalisations offre également une vue d'ensemble sur toutes les initiatives, permettant ainsi de mieux comprendre les interactions entre les différents projets et les éventuels impacts sur les autres initiatives. Cela permet de mieux planifier les ressources et d'optimiser leur utilisation.

Étape 3 Détecter très tôt des signaux faibles

Dans le cadre de la gestion d'un plan, il est crucial de détecter les signaux faibles en temps réel. Ces signaux peuvent être divers, tels que la structure des écarts entre les plans et les réalisations, les changements de perceptions des parties prenantes sur le terrain ou encore les obstacles rencontrés dans la réalisation des projets.

La détection de ces signaux faibles permet d'anticiper les éventuels problèmes et de prendre les mesures nécessaires pour y remédier. Cela permet également d'ajuster le plan de manière dynamique en fonction des nouveaux défis rencontrés. En effet, un plan qui n'évolue pas peut rapidement devenir obsolète, ce qui pourrait avoir des conséquences néfastes sur la réalisation des objectifs fixés.

La détection des signaux faibles en temps réel est également un moyen efficace de mesurer l'efficacité de la gestion du plan. En surveillant en permanence les écarts entre les plans et les réalisations, les parties prenantes peuvent mieux comprendre les obstacles rencontrés et ajuster les moyens mis en place pour y faire face. Cela peut permettre d'optimiser les ressources et d'améliorer les résultats.

Étape 4 Adapter le plan de manière dynamique

La gestion dynamique des plans est un élément essentiel pour assurer leur succès. En effet, un plan qui ne s'adapte pas aux changements et aux obstacles peut rapidement devenir obsolète, ce qui peut avoir des conséquences néfastes sur la réalisation des objectifs fixés. Pour cette raison, il est important de détecter très tôt les parties qui ne contribuent pas à l'objectif initial, d'identifier les parties qui ont besoin de moyens supplémentaires et de démarrer de nouvelles parties.

La première étape pour adapter dynamiquement un plan consiste à surveiller en permanence les écarts entre les plans et les réalisations. En surveillant en temps réel ces écarts, il est possible de détecter très tôt les parties qui ne contribuent pas à l'objectif initial.

Cela permet de prendre les mesures nécessaires pour y remédier, en ajustant les moyens mis en place ou en arrêtant complètement les parties qui ne sont pas nécessaires.

Il est également important de mettre en place des mécanismes de suivi de la performance des parties prenantes. Ces mécanismes peuvent inclure des évaluations régulières, des enquêtes de satisfaction, des indicateurs de performance, etc. En surveillant la performance des parties prenantes, il est possible de détecter les parties qui ont besoin de moyens supplémentaires ou qui ne sont pas aussi efficaces qu'initialement prévu.

Enfin, pour adapter dynamiquement un plan, il est essentiel de pouvoir démarrer de nouvelles parties. Cela peut inclure la mise en place de nouvelles initiatives ou l'ajout de nouveaux objectifs pour les parties prenantes existantes. Pour ce faire, il est important de disposer d'un processus de planification et de gestion des projets efficace, qui permette de gérer facilement les changements et les nouvelles initiatives.

La clé pour adapter dynamiquement un plan est la communication efficace avec les parties prenantes et des processus de gestion des changements courts. En assurant une communication régulière et transparente, il est possible de recueillir des commentaires et des informations clés sur les obstacles rencontrés et les opportunités de faire mieux. Cette information peut être utilisée pour ajuster le plan, assurer son succès et souvent augmenter les impacts attendus...

En principe, l'étape 1 ne doit être réalisée qu'une seule fois tandis que les étapes 2, 3 et 4 doivent être répétées à des intervalles réguliers, par exemple, tous les mois pour traiter les données qualitatives et tous les trimestres pour les données quantitatives.

Cependant, en fonction des défis rencontrés et des situations spécifiques, il peut être nécessaire de planifier des cycles plus fréquents, hebdomadaires ou mensuels, et certains clients ont même décidé de répéter l'étape 1 plusieurs fois, de manière ad hoc, afin d'augmenter les résultats escomptés sans avoir à ajouter nécessairement beaucoup plus de ressources supplémentaires.

L'objectif est de démontrer comment ces étapes peuvent être adaptées à différents contextes et défis. Nous prouvons ainsi que nos solutions ne sont pas statiques et rigides, mais qu'elles sont hautement adaptables.

QUELS SONT LES EFFETS ET CONSÉQUENCES ?

Bien que la plupart des collectivités reconnaissent l'importance du pilotage de leurs plans par la donnée, la mise en pratique est souvent difficile. Le principal obstacle réside dans la difficulté d'obtenir une vue d'ensemble, étant donné que les processus de collecte de données existants sont souvent obsolètes ou mal adaptés.

La disponibilité d'une vue globale sur les impacts financiers, humains et opérationnels des politiques publiques est avant tout un gage de fiabilité.
En effet, des données décorrélées de la réalité terrain ne peuvent pas être fiables et peuvent compromettre la qualité des services offerts aux citoyens. Par conséquent, les collectivités doivent reprendre le contrôle de leur mission fondamentale : répondre aux besoins des citoyens grâce à des services efficaces. Cela implique l'adoption de bonnes stratégies qui réduisent le temps nécessaire pour collecter des indicateurs de pilotage, une tâche qui n'ajoute pas de valeur à leur mission.

Les solutions de pilotage capables de fournir une vision claire, fraiche et cohérente du plan et de faciliter la collecte de données précises sur le terrain ont des effets corolaires positifs supplémentaires. En voici une liste non exhaustive :

1. Cohérence de toutes les données agrégées : financières et non financières

Un bon outil de pilotage de la stratégie doit permettre d'intégrer une ou plusieurs politiques locales, départementales, régionales ou nationales.





Le mécanisme de consolidation intégré va alors faciliter la remontée des informations collectées au plus près du terrain et les agréger automatiquement pour restituer cette réalité territoriale. Pour obtenir une vue la plus précise et complète possible, il est donc nécessaire de pourvoir agréger toutes les données à disposition, qualitatives, quantitatives, financières, non financières et même ESG, et ce quel que soit leur format.

2. Haut niveau de flexibilité et évolutivité

Comme expliqué précédemment, la principale difficulté est que la stratégie est souvent approchée comme immuable alors qu'elle doit au contraire être extrêmement agile, mobile, et adaptée en permanence aux évolutions inhérentes à une programmation pluriannuelle. La mise en œuvre d'un plan est tout sauf statique. Si la stratégie et les ressources humaines doivent pouvoir évoluer dans le temps, alors les outils doivent eux aussi pouvoir suivre le mouvement et s'adapter facilement aux changements de situation.



Thibaut De Vylder, CEO dFakto

« La gestion d'initiatives au sein des collectivités territoriales est comparable à une course de relais où les participants ne sont pas encore connus en totalité au départ et où certains membres pourront être écartés en cours de route.
En effet, les gestionnaires de ces initiatives doivent être conscients que tous les projets initialement planifiés ne seront pas concluants, tandis que certains projets nécessaires à la réalisation de l'initiative ne seront pas identifiés dès le départ.

Dans cette optique, il est crucial de mettre en place une méthode de détection précoce des projets qui ne convergent pas vers l'objectif initial et de privilégier les nouvelles idées ou projets qui contribuent à la réalisation de l'initiative, mais qui peuvent nécessiter un apport de ressources supplémentaires. »

3. Une structure de pilotage centrée sur votre organisation

Autre élément clé : la solution doit également s'adapter à la réalité de l'organisation en place et non l'inverse. Il est indispensable de pouvoir intégrer la culture spécifique à la collectivité à l'outil en définissant différents niveaux de granularité et de responsabilité. Pourquoi ? Pour pouvoir prendre en compte des éléments qualitatifs au-delà des simples indicateurs quantitatifs. Ce facteur différenciant est véritablement clé car il permet de mieux projeter l'humain dans la stratégie de pilotage.

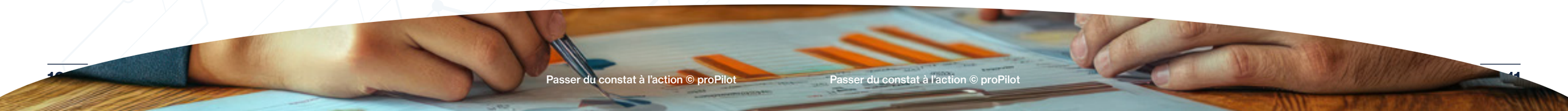
4. L'humain au cœur de la transformation numérique

Ne l'oublions pas, l'humain est en avance sur les chiffres ! En d'autres termes, l'outil de pilotage n'a pas vocation à remplacer les ressources humaines. L'efficacité et la pertinence de l'action publique ne se mesure pas que par des chiffres, mais également à travers le ressenti des agents sur le terrain voire des usagers eux-mêmes. C'est pourquoi il est essentiel de mesurer les éventuelles divergences afin de réajuster l'exécution de la stratégie le plus rapidement possible. En ce sens, l'outil de pilotage vient apporter une vraie valeur ajoutée en plongeant les utilisateurs dans un environnement beaucoup plus participatif, bienveillant et transparent.

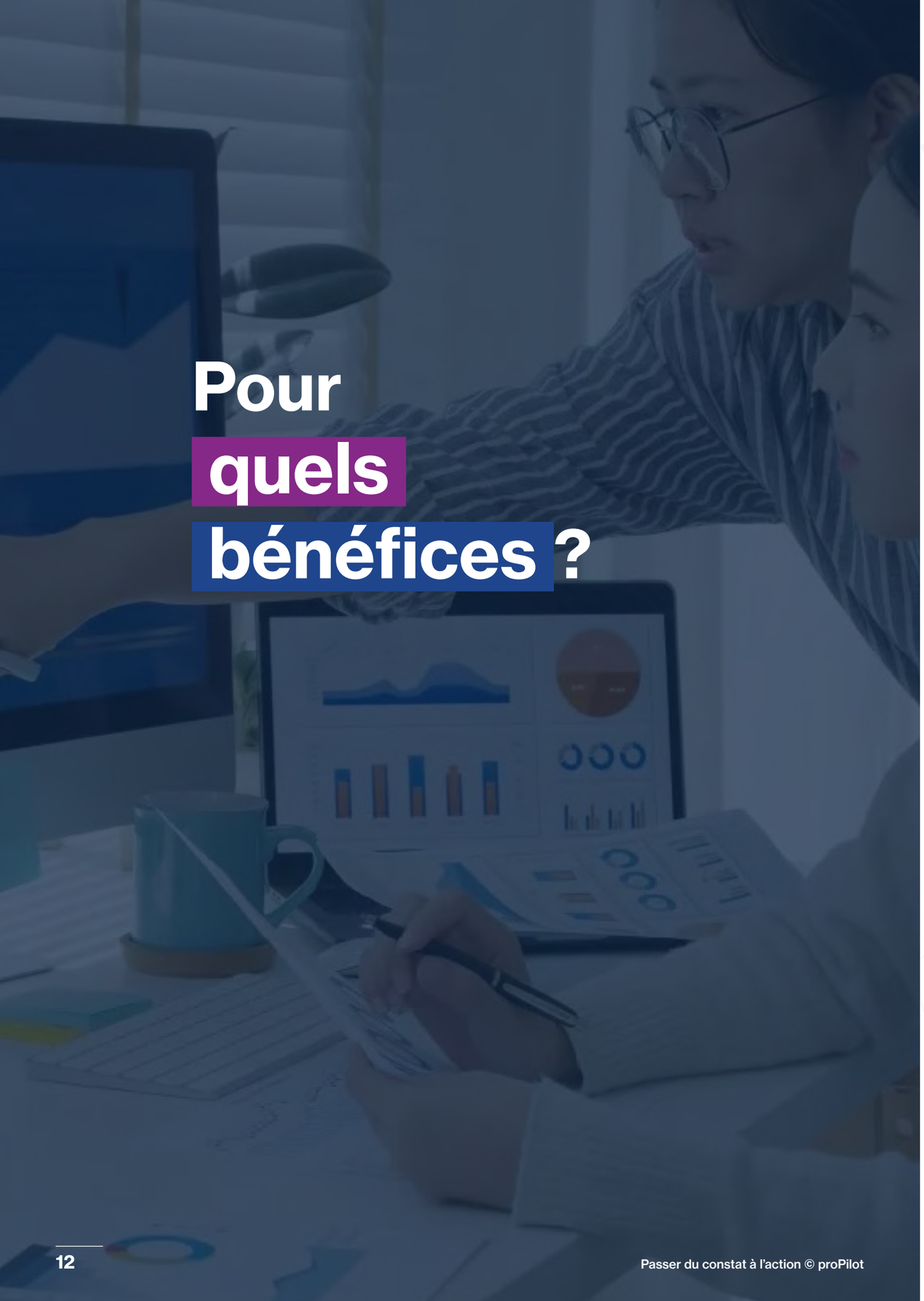
5. Souveraineté des données du territoire assurée

Enfin, parmi les points critiques associés à l'utilisation des données, les collectivités sont elles aussi soumises aux règles de protection des données personnelles, comme la RGPD par exemple. En ce sens, elles doivent également garantir leur confidentialité en cas d'utilisation par des acteurs tiers. Or les nombreuses attaques contre des organismes publics depuis la crise sanitaire ont mis en avant les conséquences dramatiques que pouvait avoir une cyberattaque. C'est pourquoi les collectivités doivent choisir un outil de pilotage compatible avec les meilleures normes de sécurité contrôlés par l'ANSSI et en phase avec les principes de souveraineté.

25% **des responsables publics disposent d'une instance dédiée au suivi des outils de pilotage (Chief Data Officer ou Direction Informatique centralisée) [5].**



Passer du constat à l'action © proPilot



Pour quels bénéfices ?

LES AVANTAGES POUR LES DÉCIDEURS

Que ce soit au niveau local, départemental ou régional, l'exécutif a besoin d'une visibilité optimale sur l'état des réformes et des plans de développement de la collectivité. Voilà le premier bénéfice d'un outil de pilotage de la stratégie pour les décideurs. Mais la liste est loin d'être exhaustive.

Vue en temps réel et au plus près de la réalité, capacité à agir et à réagir, état des lieux global et précis... La listes des avantages est longue. Voici quelques-uns des avantages majeurs qui font de l'outil de pilotage de la stratégie une véritable aide à la décision.

1. Améliorer la qualité et l'ouverture des données

La qualité des données est, très souvent, un point de difficulté majeur pour les collectivités. En effet, l'utilisation efficiente de grands volumes de données implique une mise en qualité durable. C'est là le premier bénéfice d'une solution de pilotage : elle permet de mettre en qualité les données collectées, de les centraliser et d'en tirer la meilleure valeur qui permettra de prendre des décisions avisées.

2. Disposer d'une vue auditable

Disposer d'une vue globale sur les données ne suffit pas. Cette vue doit avant tout être « auditable », c'est-à-dire qu'elle doit pouvoir être analysée pour faciliter la prise de décision. C'est là qu'intervient la solution de pilotage en favorisant la remontée de données collectées au niveau le plus bas et leur mise au regard des objectifs du plan, elle apporte aux décideurs de la confiance et une certaine légitimité dans l'application de la stratégie ou dans son réajustement.

3. Bénéficier à tout moment d'une mesure objective des écarts entre les valeurs attendues et les valeurs réalisées

Avec un outil de pilotage par la donnée, le décideur dispose de la vue planifiée et celle de ce qui est effectivement réalisé. Il connaît en permanence ce qui se passe bien et ce qui se déroule moins bien, et observer l'évolution de la situation au cours du temps. Il peut également descendre au niveau le plus bas où la donnée a été rendue disponible pour avoir une vue localisée très précise et fiable.

4. Ne plus être soumis aux biais de remontées d'informations

Désormais, fini les interprétations subjectives selon les différentes strates hiérarchiques, et les biais qui en découlent. En effet, l'analyse d'une situation donnée est étroitement liée à la manière dont on appréhende la réalité : plus le niveau de hiérarchie est élevé, plus on est éloigné de la réalité opérationnelle du terrain. L'avantage de l'outil de pilotage est qu'il propose un langage commun : celui de la donnée.
Le suivi par des indicateurs de performance permet de comparer précisément le plan en fonction du réalisé et du prévisionnel, et de prendre en conséquence les décisions qui s'imposent.

Résultat, les décideurs bénéficient d'un véritable outil d'aide à la décision sur la base d'informations réellement objectives !





À la question « Quelles sont, selon vous, les priorités qui justifient (ou justifieraient) une utilisation plus importante des données au sein de votre collectivité ? »,

44 % **classent les retombées sur l'efficacité des politiques publiques (ROP)[6] en priorité n°1. C'est très majoritairement le cas des régions (70%) et des EPCI (61% pour les métropoles et 58% pour les EPCI hors métropoles).**

LES AVANTAGES POUR LES UTILISATEURS

Comme précisé dans la première partie, la vocation première de la mise en œuvre du pilotage des plans par les données est de replacer l'humain au centre de la stratégie et d'embarquer les agents dans sa bonne exécution. L'outil ne remplace pas l'humain, il le valorise.

Simplicité de l'interface, ergonomie de la solution, digitalisation des masterplans, tableaux de bord esthétiques et visuels, reporting automatisé… Autant de points positifs très appréciés par les utilisateurs directs de la solution. Mais les vrais avantages sont ailleurs.

1. Des agents plus efficaces

L'atout n°1 est de permettre aux utilisateurs de se concentrer sur leur cœur de métier et non sur des tâches manuelles chronophages à faible valeur ajoutée. Le travail des agents publics n'est pas de rentrer des chiffres dans une solution. Avec un outil de pilotage, les remontées d'informations s'effectuent automatiquement depuis les différents canaux de collecte (capteurs, objets connectés, etc.) ou depuis le support mobile de l'agent. Les informations saisies sont alors quasi-instantanément rendues disponibles à l'ensemble de l'organisation.

2. Être en contact avec toute l'organisation

Au-delà de la gestion des données, l'outil de pilotage permet de connecter toutes les strates de l'organisation et, en quelques minutes à peine, de communiquer auprès de tous les services des informations aussi bien qualitatives que quantitatives. De cette manière, les bénéfices à sont répercutés à tous les niveaux de l'organisation : gains de temps, d'efficacité, accélération des prises de décision…

3. Des agents plus engagés

C'est l'autre grand avantage du pilotage par la donnée : les utilisateurs valident très tôt le plan et se sentent responsable de la remontée de l'avancement par rapport à celui-ci. Un bénéfice majeur lorsque l'on sait que la réussite de tout projet de transformation passe par l'adhésion des parties prenantes. Une implication qui passe par une démarche de sensibilisation, de consultation et d'appropriation des agents.

4. Une démarche partenariale

En définissant des niveaux de responsabilité spécifiques, chaque utilisateur, même au niveau le plus local, a un périmètre d'action clairement défini et prend conscience de l'impact de son rôle. Résultat, les utilisateurs se positionnent désormais davantage comme des partenaires stratégiques de la collectivité et des acteurs majeurs de la transformation. Un changement de paradigme qui influe positivement sur l'exécution du plan.

65% **des collectivités n'identifient pas ou ne comprennent pas suffisamment les enjeux de la donnée.**

7% **estiment que le niveau d'acculturation aux enjeux data est bon[7].**



LES AVANTAGES POUR LES USAGERS

Les citoyens sont entièrement parties prenantes du succès des plans. Il est donc indispensable d'obtenir leur adhésion et leur satisfaction pour pouvoir appliquer efficacement les politiques publiques. À l'image des agents, le pilotage des stratégies par la donnée va également permettre de replacer les usagers au cœur de leur territoire.

Tout projet de transformation implique d'embarquer l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème, y compris les acteurs externes à l'organisation. Grâce à une bonne gestion des données terrain, la collectivité sera alors à même de proposer des services au plus près des besoins réels des citoyens.

1. Apporter de la transparence dans les politiques publiques

La collectivité est redevable aux usagers de l'action publique engagée. C'est une des principales finalités du pilotage par la donnée de favoriser une transparence optimale vis-à-vis du citoyen : les chiffres ne trompent pas, ils présentent de façon claire et objective les réalisations avérées. Le pilotage des données s'avère ainsi un outil de transparence et de visibilité des politiques publiques, mais également un support de communication directe entre la collectivité et ses usagers.

2. Renforcer l'implication sur le territoire

Cette transparence de l'action publique a également un autre impact positif : celui d'ancrer durablement les citoyens sur leur territoire et d'en faire des acteurs engagés. En effet, un citoyen plus à même de visualiser ce qui est fait sur sa zone de vie et d'apprécier les réalisations concrètes des politiques publiques à proximité de chez lui se sentira plus concerné et enclin à s'investir sur son territoire. Pour la collectivité, c'est un gage de croissance économique et d'attractivité.

3. Favoriser l'innovation

Le pilotage par la donnée constitue également un véritable vecteur d'amélioration de l'action publique, ainsi qu'un puissant levier d'innovation économique et de création de nouveaux services innovants. Parmi lesquels :

- L'amélioration de la mobilité : la plus grande précision des calculateurs d'itinéraires issue des données permet ainsi de fluidifier le trafic ;
- L'optimisation du recyclage des déchets grâce à une analyse précise du taux de remplissage (via des capteurs sur les poubelles connectées) ;
- Le développement des parkings intelligents limitant ainsi le temps de recherche (et les émissions de CO2 qui en résultent) et les embouteillages ;
- Ou bien encore le déploiement d'applications mobiles de transport proposant une information multimodale et temps réel à partir des données horaires produites par les régies et délégataires.



4. Une qualité de services améliorée

Au-delà des nouveaux services innovants, le pilotage des données permet surtout d'améliorer les services existants, que ce soit dans leur qualité, leur efficacité et leur pertinence grâce à une meilleure connaissance des usages et des usagers. L'outil de pilotage agit alors comme un levier de modernisation des collectivités et un support de satisfaction. En 2022, les Français n'ont jamais été aussi satisfaits de l'action publique avec une moyenne de 52 % d'opinions positives[8].

73 % **des Français jugent l'utilisation concrète des données par la ville utile pour améliorer la vie des habitants. Ils sont 72 % à penser qu'elle peut aussi aider à réduire les dépenses [9].**



CONCLUSION

Le pilotage des plans stratégiques par la donnée n'est aujourd'hui plus une option pour les collectivités.
Face aux flux croissants d'informations à collecter, traiter et exploiter, les organisations n'ont plus le choix :
elles doivent évoluer d'une gestion manuelle, chronophage et source d'erreurs, à une gestion automatisée
et intelligente de leurs données.

Un passage obligé pour répondre au triple défi qui est le leur aujourd'hui : renforcer le lien social avec leurs citoyens dans un contexte de crises multiples ; répondre aux enjeux sociétaux actuels et aux nouvelles attentes des usagers (transition énergétique, smart city, développement durable...) ; et assurer une bonne gestion des finances publiques. Avec pour objectif final de faciliter la vie des citoyens grâce à des politiques publiques toujours plus efficaces et en prise avec
la réalité.

C'est pourquoi les collectivités doivent être en mesure de collecter les données au plus près du terrain pour détecter les signaux faibles et identifier les dynamiques en cours. Voilà comment, grâce à une utilisation optimale des données, nous verrons naître demain le territoire du futur, un territoire connecté en permanence avec ses usagers
et bâti autour d'un écosystème œuvrant pour le bien-être collectif. Un territoire dans lequel l'humain aura
la première place.

SOURCES

[1] Harvard Business Review, 2015

[2] Boston Consulting Group, octobre 2020

[3] La Gazette des Communes, février 2020

[4] Enquête nationale - État des lieux du pilotage dans le secteur public en 2021, réalisée par DataValue Consulting et inop's auprès de 300 responsables publics.

[5] Enquête nationale - État des lieux du pilotage dans le secteur public en 2021, réalisée par DataValue Consulting et inop's auprès de 300 responsables publics.

[6] Enquête nationale sur les données dans les collectivités, L'Observatoire dataPublica, octobre 2022

[7] Enquête nationale sur les données dans les collectivités, L'Observatoire dataPublica, octobre 2022

[8] 22e édition du Baromètre « Les services publics vus par les Français et les usagers », Kantar - Institut Paul Delouvrier, janvier 2022

[9] Les Français et la gestion des données par les acteurs publics, Ipsos - L'Observatoire dataPublica, octobre 2022

[10] Baromètre de l'action publique, Direction interministérielle de la transformation publique, 2022

proPilot
Powered by dFakto

Contact :



Adrien Rozes
Responsable commercial
aro@dfakto.com



Loïc Gamain
Responsable secteur public
lga@dfakto.com

dFakto France: 36 avenue Hoche - 75008 Paris
dFakto Belgium: Rue Saint Hubert 17, 1150 Woluwé-Saint-Pierre - Brussels

www.propilot.io