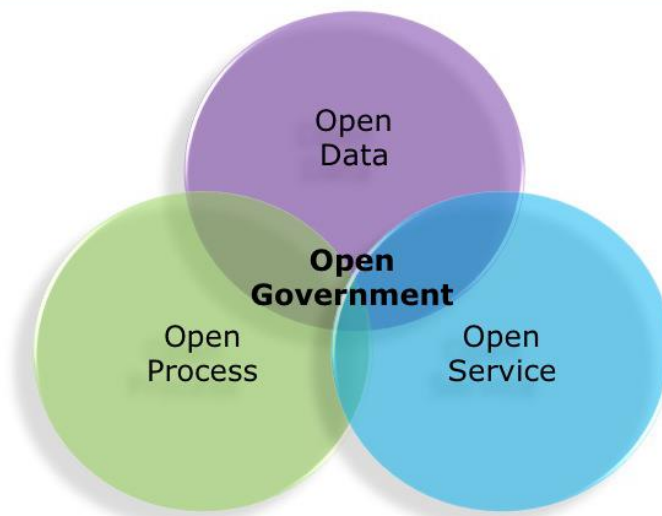




European
Commission

Vers une mise en œuvre et une adoption plus rapides d'un gouvernement ouvert



RÉSUMÉ– FRANÇAIS

Une étude préparée pour la Commission européenne

DG Communications Networks, Content & Technology (DG CONNECT) (Direction générale des réseaux de communication, du contenu et de la technologie) par:



Marché
unique
numérique

L'étude a été réalisée pour la Commission européenne par



Joan Bremers – PwC EU Services

Wouter Deleu – PwC EU Services

Identification interne

Numéro de contrat: SC244DI07171

Numéro SMART 2015/0041

NON-RESPONSABILITÉ

By the European Commission, Directorate-General of Communications Networks, Content & Technology.

Par la Commission européenne, la Direction générale des réseaux de communication, du contenu et de la technologie.

Les informations et les points de vue énoncés dans la présente publication sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'opinion officielle de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données incluses dans cette étude. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite de l'information contenue dans ce document.

ISBN 978-92-79-63161-0

doi:10.2759/197084

© 2016 - Union européenne. Tous droits réservés. Certaines parties sont accordées sous des conditions à l'UE.

La reproduction est autorisée à condition que la source soit indiquée

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le but de cette étude était de supporter la Commission européenne dans le développement du nouveau Plan d'Action 2016-2020 concernant les gouvernements digitaux, afin de permettre son évolution de manière dynamique, le rendre plus ouvert et impliquer les citoyens dans son développement. Cette étude est décomposée en quatre parties qui sont décrites ci-après.

I. Rapport sur le contexte actuel concernant les pratiques novatrices, ouvertes et collaboratives en Europe

La première partie de l'étude fournit une définition pour le concept de gouvernement ouvert, analyse les pratiques existantes au sein des institutions européennes et des Etats Membres et présente une analyse des catalyseurs digitaux, actionneurs et limiteurs relatifs à l'implémentation d'une approche gouvernementale ouverte. La définition de gouvernement ouvert proposée et la suivante, basée sur la littérature existante :

*Le terme « gouvernement ouvert » fait référence à toute administration publique qui brise les silos existants en s'ouvrant et en partageant ses atouts – rendant par-là les données, services et décisions ouverts – permettant ainsi de collaborer et augmentant la participation aux services – et la création de politiques, la production et livraison. Ce concept se base sur les principes de **transparence**, **collaboration**, et **participation** ; dans un cadre de gouvernance ouvert.*

Selon la définition, le concept de gouvernement ouvert concerne l'ouverture des gouvernements à la société entière via un plus grand nombre d'interactions avec les citoyens, les sociétés et les administrations publiques dans les domaines de la politique publique, des services publics et des atouts gouvernementaux. Les atouts gouvernementaux réfèrent aux propriétés intellectuelles telles que les données gouvernementales, les logiciels, les spécifications techniques, etc. Les gouvernements ouverts nécessitent certains éléments tels la transparence du gouvernement, la participation aux processus de création des politiques, une plus importante participation dans la conception et la mise en place de services publics ainsi qu'une plus importante réutilisation des atouts gouvernementaux. En adoptant une approche ouverte, les gouvernements espèrent obtenir plus de confiance de la part des citoyens, rendre meilleures les politiques publiques, fournir de meilleurs services publics et faire usage du potentiel économique des atouts gouvernementaux.

La première partie de l'étude fait également le lien avec la conjoncture actuelle dans le domaine des gouvernements innovatifs, ouverts et collaboratifs en Europe. Ainsi, une collection de 395 pratiques de gouvernements ouverts est disponible via une application web¹. Plusieurs de ces pratiques sont également reprises dans le document 'Analysis of the value of new generation of eGovernment services' [EC15a]. Les conclusions principales qui ont pu être tirées de l'analyse de cette collection de données sont présentées ci-dessous. Cependant, il est à noter que notre collection de données peut ne pas être représentative pour l'ensemble de l'Union européenne, ce qui implique que les conclusions doivent être vues comme des indications. Les conclusions tirées sont les suivantes:

¹ <http://opengov.testproject.eu/>

-
- Des pratiques de gouvernements ouverts peuvent être trouvées dans chacun des 28 Etats Membres ainsi que dans chaque institution européenne;
 - La majorité de pratiques concernent l'ouverture d'atouts gouvernementaux et de services publics;
 - Toutes les phases du cycle de vie de livraison (conception, implémentation, suivi et évaluation) sont représentées;
 - La plupart des pratiques couvrent la branche exécutive du gouvernement;
 - La plupart des pratiques proviennent d'administrations publiques nationales;
 - Des pratiques peuvent être trouvées dans tous les secteurs gouvernementaux;
 - Les engagements ouverts sont principalement fournis par les autorités nationales et les organisations non-gouvernementales; et
 - Les raisons qui poussent les administrations publiques à s'ouvrir à d'autres administrations publiques sont différentes des raisons qui les poussent à s'ouvrir à d'autres parties tierces.

Une liste des catalyseurs digitaux, des actionneurs et limiteurs de gouvernements ouverts a été compilée par le biais d'une recherche documentaire. Cette analyse fût complétée par des interviews menées avec des acteurs-clefs dans le domaine gouvernemental. Les catalyseurs digitaux sont des blocs basiques réutilisables par les administrations publiques ou autres parties tierces pour créer de nouveaux services publics digitaux ou supporter un processus ouvert de création de politique. Les catalyseurs digitaux identifiés sont les suivants:

- Les sources authentiques et les données ouvertes;
- Les blocs basiques réutilisables ou partagés; et
- Les standards et spécifications techniques.

Les actionneurs représentent les sources de motivation principales pour encourager les administrations publiques à adopter une approche novatrice, collaborative et ouverte. Les sept sources de motivations suivantes ont été identifiées :

- | | |
|--|---|
| • Aspects démocratiques: Meilleur contrôle du gouvernement et meilleure création de politique; | • Réduction des coûts; |
| • Meilleure qualité des services et meilleure expérience pour les utilisateurs; | • Croissance économique et emplois; |
| • Bénéfices sociaux et valeur publique; | • Mobilité internationale; et |
| | • Demande de la société civile et/ou des entreprises. |

Finalement, les barrières sont des facteurs qui découragent les administrations publiques à adopter une approche gouvernementale plus novatrice, collaborative et ouverte. Les 14 barrières suivantes ont été identifiées:

- | | |
|---|---|
| • Manque de leadership et d'engagement politique; | • Manque de représentativité; |
| • Inertie du status quo; | • Multilinguisme; |
| • Manque de moyens financiers; | • Manque de standards et spécifications communs (interopérabilité); |
| • Manque de capacité et compétences au niveau individuel et institutionnel; | • Perception d'une perte de contrôle; |
| • Contraintes légales; | |

-
- Incertitudes quant à la pérennité et problèmes de modèle commercial;
 - Incertitudes légales concernant les responsabilités;
 - Mauvaise qualité de données;
 - Difficultés à identifier et créer la demande des citoyens et entreprises;
 - Manque de confiance; et
 - Attentes irréalistes ou fausses.

II. Recommandations sur la combinaison efficace de politiques

La seconde partie de l'étude propose un ensemble concret d'instruments politiques afin de favoriser l'essor de gouvernements ouverts. Ces instruments politiques ont été identifiés sur base de l'analyse de pratiques existantes et d'interviews avec des acteurs-clefs, et adressent plusieurs objectifs politiques de haut niveau concernant les gouvernements ouverts. Dans le but d'atteindre ces objectifs de haut-niveau, les recommandations suivantes ont été formulées, chacune d'entre elle supportant un objectif politique différent.

Objectif: Pour un fonctionnement plus transparent du gouvernement:

- Recommandation 1: Prendre de nouvelles mesures législatives sur «l'accès à l'information»;
- Recommandation 2: Hiérarchiser et suivre les engagements pour la publication d'informations gouvernementales ayant une importante valeur démocratique ; et
- Recommandation 3: Harmoniser les pratiques de gestion des archives gouvernementales.

Objectif: Pour une meilleure création de politique via une plus grande participation:

- Recommandation 4: Hiérarchiser et s'engager sur la participation à la création de politique; et
- Recommandation 5: Augmenter l'utilisation des solutions informatiques participatives pour améliorer la communication et les interactions entre le gouvernement et la jeunesse.

Objectif: Pour des meilleurs services publics (digitaux) via une plus grande collaboration:

- Recommandation 6: Prendre de nouvelles mesures législatives pour appliquer le principe « once-only »;
- Recommandation 7: Identifier les standards informatiques et les spécifications techniques qui permettent de définir des interfaces stables pour les services publics digitaux;
 - Recommandation 8: Développer et appliquer des méthodologies ouvertes, des accords de licence et des méthodologies pour la conception de services publics collaboratifs; et
 - Recommandation 9: Collaborer pour construire des infrastructures partagées de services digitaux fondamentaux et réutilisables, basés sur des standards ouverts.

Objectif: Pour libérer le potentiel économique des atouts gouvernementaux:

- Recommandation 10: Hiérarchiser afin de rendre les données et autres propriétés gouvernementales réutilisables; et
- Recommandation 11: Supporter de nouveaux écosystèmes de données.

Objectif: Pour supporter l'évolution des gouvernements ouverts en général:

- Recommandation 12: Développer un plan d'action pour les gouvernements ouverts; et
- Recommandation 13: Créer un sentiment de communauté, disséminer les pratiques et experts, organiser des rencontres.

III. Rapport sur la méthodologie pour la conception et l'implémentation du nouveau plan d'action dynamique et la plateforme digitale le supportant

Le nouveau Plan d'Action 2016-2020 pour les gouvernements digitaux met l'accent sur le rôle majeur de la participation des acteurs dans la définition des actions sélectionnées pour faire partie du dit plan d'action. Plus spécifiquement, le nouveau Plan d'Action 2016-2020 fourni aux citoyens, entreprises, organisations et administrations publiques un moyen d'exprimer leurs besoins en termes de gouvernements digitaux via une plate-forme de consultation publique, de proposer de nouveaux services digitaux au niveau européen, national, ou même régional et de participer à la création de propositions d'actions pour répondre à leurs besoins. Les solutions proposées seront ensuite examinées et pourront être sélectionnées pour être implémentées par plusieurs Etats Membres et/ou DGs de la Commission européenne. En outre, les acteurs peuvent accéder aux résultats du suivi et de l'évaluation des bénéfiques de chacune des actions, qui sont accessibles publiquement sur la plateforme de consultation publique.

La méthodologie supportant les processus et interactions impliquées par le Plan d'Action se concentre sur la définition des acteurs impliqués et leur assigne des responsabilités, envisonne des mécanismes et outils nécessaires pour encourager les acteurs à partager et discuter leurs besoins en termes de gouvernements digitaux, à travailler sur les solutions et à recevoir du feedback sur leur travail. La méthodologie assure également une approche transparente pour la sélection des actions proposées ainsi que pour le suivi des bénéfices de celles-ci au travers d'indicateurs. A noter également que la méthodologie implique une collaboration entre administrations publiques aux niveaux régional et national ainsi qu'entre administrations publiques de différents Etats membres et DGs. Les résultats positifs de telles collaborations sont les échanges d'expériences, de bonnes pratiques et leçons apprises dans le domaine des gouvernements digitaux, la réutilisation de solutions existantes et par conséquent un moyen d'obtenir des niveaux comparables de services digitaux au travers de l'Union européenne. Finalement, La méthodologie fournit des recommandations pour évaluer le Plan d'Action dans son ensemble permettant de fixer des objectifs et de suivre l'évolution des gouvernements digitaux année par année.

IV. L'engagement des acteurs et le plan de communication

L'engagement des acteurs et le plan de communication est le dernier part de cette étude à l'égard d'une implémentation et adoption plus rapide des gouvernements ouverts, et a pour but d'aider la Commission européenne à:

- Informer les acteurs sur le contenu et l'évolution du Plan d'Action;
- Créer une large couverture dans les différents Etats Membres européens et promouvoir le Plan d'Action et la plateforme Futurium au sein des administrations publiques, mais également dans le secteur privé;
- Attirer les citoyens et organisations, gouvernementales ou non, sur la plateforme Futurium dans le but de les engager et de les inciter à partager leur

opinion et à proposer de nouvelles idées d'actions pour améliorer le secteur public;

- Rassembler les gens et créer une communauté afin d'encourager la collaboration et de faire usage des compétences et connaissances des gens pour apporter un réel changement dans le domaine public; et
- Impliquer les gens sur le long terme et garder leur intérêt sur l'ensemble de la période couverte par le Plan d'Action 2016-2020.

Afin d'atteindre ce but, différentes étapes ont été réalisées pour permettre de répondre à des questions telles que « qui faut-il contacter ? », « quel est le message à faire passer ? », « quand faut-il contacter les acteurs et de quelle façon ? ».

Qui ? – Afin de communiquer avec les acteurs et de les engager, il est important de les connaître. Durant l'étude, plusieurs acteurs ont été identifiés et plusieurs endroits ou méthodes ont été définies afin d'en trouver plus ou de savoir dans quelles organisations la Commission pourrait avoir de l'influence pour engager de nouveaux acteurs. En outre, il est conseillé de profiter des réseaux des autres organisations pour relayer son message afin de toucher un plus grand nombre de personnes.

En plus d'identifier de nouveaux acteurs, ces derniers ont été classés selon différentes catégories afin de pouvoir personnaliser les messages à faire passer. Les catégories ont été définies en fonction du type d'organisation, leur influence et leur intérêt, en utilisant la matrice d'influence-intérêt, la digitalisation et le taux de pénétration dans chaque Etat Membre, sur base des résultats du 'eGovernment Benchmark Insights Report' [EC15b].

Afin d'avoir une meilleure connaissance des acteurs, il est important d'identifier leurs sources de motivation et de frustration. Leur motivations sont psychologiques et les incitent à participer à l'évolution dynamique du Plan d'Action. A l'inverse, les frustrations sont des barrières psychologiques qui découragent les acteurs à participer.

Motivations	Frustrations
<ul style="list-style-type: none">• Reconnaissance• Influence politique• Compensation financière• Connaissance• Réseautage et valeur ajoutée	<ul style="list-style-type: none">• Parasites• Difficulté à atteindre un accord politique• Manque de progrès visibles• Manque de financement / financement injuste• Manque de feedback• Feedback négatif• Attentes irréalistes du cadre et de l'objectif• Manque de structure et d'assistance• Difficulté d'utilisation• Manque d'inclusion• Manque d'information

Quoi ? – Le Plan d'Action des gouvernements digitaux représente une façon simple d'encadrer de nouvelles actions à implémenter au sein de différents Etats Membres. Cependant, le fait de parler du Plan d'Action and de son objectif ne va pas influencer les acteurs. Pour les inspirer, il vaut mieux montrer des exemples concrets (pratiques,

experts en gouvernements ouverts) dans différents Etats Membres et fournir une preuve de concept. Pour chaque exemple mentionné, il faut indiquer à quel principe du Plan d'Action il fait référence (digital par défaut, principe du « once-only », inclusion et accessibilité, ouverture et transparence, transfrontalier par défaut, interopérable par défaut et confiance et sécurité). Cela permet d'indiquer l'alignement avec le Plan d'Action des gouvernements digitaux. De plus, cela montre concrètement les avantages apportés par l'implémentation de ces actions. En outre, ces exemples doivent être fournis pour inspirer les gens au niveau européen, mais aussi national, régional et local, et ils doivent se rapporter aux administrations publiques mais aussi aux entreprises et à la société civile.

Ensuite, il est important de s'assurer que les acteurs comprennent le processus, par exemple à l'aide d'une infographie, afin d'éviter toute confusion future. Une telle infographie est une représentation visuelle du processus suivi par la plateforme Futurium. L'infographie explique aux acteurs comment le processus pour le Plan d'Action des gouvernements digitaux fonctionne, comment le processus démarre de la soumission de besoins et de propositions d'actions pour permettre d'opérer un changement, mais également comment se passe la sélection d'actions et qui est responsable pour chacune des étapes. En outre, l'infographie devrait être complétée par un court résumé de chacune des étapes du processus qui expliquent de manière simple la façon dont le Plan d'Action dynamique fonctionne et qui est responsable à chaque étape du processus.

Finalement, les progrès réalisés par les actions implémentées doivent être présentés aux acteurs. Par conséquent, chaque action doit être suivie et évaluée. Le but n'est pas seulement de montrer si les actions suivent ou s'écartent du plan initial, mais également d'augmenter leur visibilité.

Quand ? – Le moment pour communiquer et engager les acteurs est discuté de la seconde à la dernière section. En se basant sur la digitalisation et le taux de pénétration dans différents Etats Membres, il a été possible d'identifier quels acteurs il faut atteindre pour faire du Plan d'Action un succès. Cette classification permet de concentrer l'attention et les ressources sur un nombre restreint d'acteurs plutôt que d'en utiliser la totalité pour atteindre l'ensemble des acteurs en une seule fois. En outre, un cycle de communication comprenant différentes étapes de haut niveau a été défini.

Comment ? – Finalement, une liste de méthodes destinées à attirer les acteurs a été fournie. Ces méthodes vont de l'envoi de newsletters à l'organisation d'un Mois d'Action sur les gouvernements digitaux, en passant par l'organisation et la participation à diverses conférences. Ces méthodes permettent de partager les messages-clefs et d'augmenter la participation des administrations publiques, entreprises et société civile dans le Plan d'Action. En outre, ces méthodes peuvent être personnalisées pour toucher différents acteurs dans différents Etats Membres, et ainsi personnaliser la façon d'approcher les différents groupes d'acteurs.

European Commission

Vers une mise en œuvre et une adoption plus rapides d'un gouvernement ouvert
Luxembourg, Bureau des Publications de l'Union européenne

2016 – 10 pages

ISBN 978-92-79-63161-0

doi:10.2759/197084

