

BELSPO BRAIN-BE FLEXPUB – RÉSUMÉ

Contexte et objectifs

Les administrations publiques doivent devenir de plus en plus efficaces et créer des services en ligne capables de s'adapter de manière flexible à l'évolution des besoins des citoyens, des entreprises et d'autres acteurs, tels que les administrations publiques et les organisations non gouvernementales. Ces bouleversements s'inscrivent dans un contexte où les administrations publiques sont confrontées à des défis complexes et sont censées prévoir de plus en plus de services publics sur mesure. En outre, les organisations publiques sont limitées par leurs ressources et leurs connaissances. Dans ce contexte, le projet de recherche BELSPO BRAIN-be FLEXPUB a analysé, pendant quatre ans, comment les services publics (électroniques) (ci-après « e-services ») peuvent être développés et comment le gouvernement fédéral peut stimuler et soutenir les administrations publiques dans le développement de ces e-services. La recherche s'est limitée aux e-services publics présentant une orientation géospatiale. Une approche de recherche pluridisciplinaire a été appliquée et mise en pratique par le biais d'enquêtes, d'entretiens, d'études de cas, d'analyses de documents et de groupes de discussion. Cette approche pluridisciplinaire, combinant les perspectives technologiques, juridiques et de gouvernance, a conduit à un double objectif : (1) créer une Stratégie fédérale pour des e-services publics géospatiaux flexibles et (2) développer un « Blueprint » fédéral pour permettre la flexibilité et l'innovation dans le secteur public, qui va également au-delà du domaine des e-services géospatiaux. Le projet de recherche a donné lieu à une importante production sociétale et universitaire, grâce à des contacts permanents avec les administrations publiques et à une forte intégration dans la communauté universitaire.

Méthodologie

Dans le projet FLEXPUB, les connaissances théoriques et empiriques ont été obtenues sur la base d'une combinaison de méthodes de recherche qualitatives et quantitatives : entretiens, enquêtes, observations, études de cas et statistiques. Cette combinaison contribue à la qualité des résultats. Le point de départ de la recherche a été la mesure de l'existant, en 2016, en termes d'e-services géospatiaux proposés au niveau fédéral. Cette mesure de l'existant a consisté en une enquête sur le web et en des entretiens approfondis avec les principales parties prenantes. Les résultats de la mesure de l'existant font partie de la recherche nécessaire à la détermination des exigences pour la fourniture de e-services. Ces exigences ont été identifiées par les principales parties prenantes. Afin d'améliorer la qualité de la détermination des exigences, il a également été nécessaire d'identifier comment la production d'e-services se présentera dans un avenir (proche). Pour ce faire, des experts (inter)nationaux reconnus ont été interrogés et des documents clés sur la future production d'e-services ont été examinés.

Sur la base des exigences déterminées pour la fourniture d'e-services, les principaux facilitateurs ont été identifiés comme des facteurs permettant de satisfaire à ces exigences. Dans ce contexte, les outils du cadre COBIT ont été appliqués de manière complète et systématique. Les facilitateurs COBIT sont les suivants: 1) Politiques et réglementations; 2) Processus; 3) Structures organisationnelles; 4) Culture, éthique et comportement; 5) Information; 6) Infrastructure de services et applications; et 7) Personnes, aptitudes et compétences.

Ces outils ont ensuite été validés sur la base d'une analyse approfondie et détaillée de trois études de cas, à savoir "BeSt Adresse", "Échange d'informations cadastrales en Belgique" et

"Services d'urgence en Belgique". La sélection des études de cas pertinentes a été basée sur les résultats de la mesure de l'existant, des entretiens avec les parties prenantes et de la recherche sur les "facilitateurs". Les résultats des recherches menées dans le cadre des activités précédentes ont fourni les éléments nécessaires à l'élaboration de la Stratégie fédérale pour des e-services géospatiaux flexibles en ligne. La Stratégie décrit la vision, les objectifs, les principales parties prenantes, les avantages, les domaines stratégiques, les actions stratégiques, les priorités stratégiques, la structure de gouvernance, les risques, les indicateurs clés de performance et la feuille de route. En outre, les résultats des recherches menées dans le cadre des activités précédentes ont également alimenté le « Blueprint » pour un gouvernement adaptable et innovant. La portée de ce document est beaucoup plus large que la Stratégie pour des e-services géospatiaux flexibles, car il couvre la question de l'adaptation et de l'innovation du gouvernement dans toute son ampleur. Enfin, la boîte à outils FLEXPUB contient des outils utiles dérivés de toutes les activités de recherche précédentes mentionnées ci-dessus.

Résultats

La mesure de l'existant a permis de définir un certain nombre de défis, à savoir : Participation des parties prenantes au développement des e-services ; Divergences d'opinions sur la participation du secteur privé ; Relations inter-organisationnelles entre administrations ; Leadership pour l'agenda numérique ; Manque de matériel et de logiciels partagés ; Interopérabilité ; Convivialité des e-services ; Innovation dans les administrations ; Fracture numérique entre les citoyens ; Attrait du secteur public ; Manque de ressources financières ; Peur du changement en raison de l'impact des technologies ; Structures en silo ; Manque de soutien politique suffisant ; Divergences d'opinion sur les politiques d'Open Data ; Respect des règles de protection des données et de sécurité ; E-services ; et Données géospatiales. L'équipe de recherche a ensuite approfondi ces défis afin d'identifier un certain nombre d'exigences et de facilitateurs pour des e-services géospatiaux flexibles et innovants :

- Processus : Investissement dans les compétences internes ; Nécessité d'une participation accrue des utilisateurs ; Meilleur alignement des parties prenantes ; Nécessité d'incitations à la flexibilité ; Intégration de l'impact des réglementations ; Refonte de la structure hiérarchique ; Manque de gestion des ressources ; Traitement de la complexité du domaine.
- Structures organisationnelles : Équilibrer une approche commune et l'indépendance organisationnelle ; Aspects organisationnels du partage des données (géospatiales) ; Nécessité d'une réorganisation administrative, d'une simplification administrative, d'une coordination interne, et d'un soutien politique à long terme pour la coordination ; Améliorer les relations entre l'administration fédérale et les administrations régionales.
- Infrastructure: Accroître la capacité d'innovation ; Tenir compte de la protection de la vie privée ; Développer des systèmes en mettant l'accent sur l'utilisateur.
- Personnes, aptitudes et compétences : S'attaquer à la fracture numérique entre les citoyens ; Comprendre et accroître l'attrait du secteur public ; Besoin de ressources (financières) suffisantes pour les administrations publiques.
- Culture, éthique et comportement : Comprendre l'impact des technologies sur l'environnement de travail ; Création d'un réseau d'organisations et de projets durables ; Création d'un réseau de soutien politique.
- Politiques et réglementations : Comprendre les divergences d'opinion sur les politiques d'Open Data ; Stimuler le respect des règles de protection des données et de sécurité.

- Sémantique : Compréhension des concepts de données géospatiales et d'e-services ; Exploration et communication sur la valeur des données géospatiales.
- Données géospatiales : Besoin de coordination pour l'échange de données géospatiales au sein des, et entre, les administrations ; Conseils intégrés, au gouvernement, par les parties prenantes des différents secteurs des données géospatiales, des TIC, de la fourniture d'e-services et des données ; Repenser les licences et les normes ; Intégration par défaut des données géospatiales (authentiques) dans la fourniture d'e-services.

Ces facilitateurs ont ensuite été validés sur la base d'une analyse approfondie et détaillée de trois études de cas. Certaines questions transversales ont été identifiées grâce à une analyse des résultats des études de cas. En substance, neuf questions transversales ont été identifiées, à savoir : Améliorer la qualité des données ; Viser l'interopérabilité et la normalisation ; Proposer des formations aux fonctionnaires ; Convenir de licences Open Data ; Définir des sources authentiques de données ; Améliorer la communication ; Rationaliser la coopération ; Résoudre les problèmes financiers ; Augmenter la participation et l'inclusion des utilisateurs.

Les résultats précédents ont ensuite été consolidés dans la Stratégie pour des e-services géospatiaux publics flexibles du gouvernement fédéral. Pour guider l'administration fédérale tout au long de ce processus, une stratégie sur dix ans (2020-2030) a été élaborée. Cette stratégie ne vise pas seulement à soutenir l'offre d'e-services par l'administration fédérale en général, mais vise spécifiquement les e-services géospatiaux, car les données et les informations géospatiales sont essentielles pour offrir des services en temps réel aux citoyens, aux entreprises et aux autres administrations. Cette stratégie est envisagée comme un cadre qui vise à établir un environnement dans lequel les organisations fédérales et les fonctionnaires peuvent réfléchir aux développements de l'administration et des e-services. Ce cadre stratégique pose les bases permettant à une administration fédérale de mettre en place des e-services flexibles et innovants, en s'appuyant sur trois piliers (Ouverture, Participation, Collaboration) et un fondement (Géo-orientation). Des points d'action spécifiques ont été formulés pour chacun des trois piliers et pour ce fondement. Le « Blueprint », dont la portée reste volontairement plus générale, trouve son origine dans la Stratégie. Alors que la Stratégie est axée sur les e-services géospatiaux, ce « Blueprint » adopte une perspective plus large en mettant l'accent sur un gouvernement adaptable et innovant. Dans la version finale de ce « Blueprint », trois domaines stratégiques, neuf principes clés et trente actions stratégiques sont suggérés pour renforcer l'administration en vue d'un gouvernement encore plus adaptable et innovant. Enfin, l'équipe de recherche a élaboré une boîte à outils. Celle-ci peut être utilisée par toute administration publique qui souhaite trouver des outils pertinents (1) pour créer plus d'Open Data, (2) pour stimuler la participation des acteurs internes et externes de l'administration publique (par exemple les citoyens), et (3) pour découvrir des pistes potentielles pour stimuler la collaboration au sein de l'administration publique. Chaque outil peut être utilisé directement, car il y a toujours une explication claire de la manière dont l'outil a été développé, de l'approche méthodologique qui le sous-tend et de la manière dont il peut être utilisé en pratique.

Mots-clés

e-government, e-services, administration publique, gouvernance, flexibilité, innovation