

30720

Que pensent les chefs de service de l'introduction de Big Data dans l'administration publique ?

Premiers résultats

Ali Asker Guenduez et Kuno Schedler, Smart Government Lab (IMP-HSG)

Tobias Mettler, IDHEAP, Université de Lausanne

Saint-Gall et Lausanne, Septembre 2018

Objectif de notre recherche

Au cours des dernières années, les géants de la technologie ont favorisé l'adoption des Big Data dans le secteur public apportant ainsi des améliorations prometteuses pour la collectivité, les entreprises et le gouvernement. Toutefois, des ambiguïtés conceptuelles ainsi qu'un nombre limité d'observations ont entraîné confusion et l'incertitude.

Dans l'étude que nous avons réalisée, nous nous sommes interrogés sur comment les chefs de service de Suisse perçoivent l'utilisation des Big Data dans l'administration publique.

En effet, les gestionnaires publics jouent un rôle clé en influençant le comportement des fonctionnaires et du public. Ils peuvent façonner l'agenda politique de manière durable, et cela en faveur ou à l'encontre de l'utilisation des Big Data. D'où l'importance de cette réflexion.

De plus, il est essentiel du point de vue de l'administration de connaître l'attitude fondamentale des employés et de la population à l'égard de l'utilisation des Big Data afin de permettre une communication et une mise en œuvre efficaces.

Leader d'opinion sur l'utilisation des Big Data dans l'administration publique

Dans un premier temps, nous avons réalisé des entretiens avec plus de 30 experts dans le but d'identifier qui sont les différents leaders d'opinion. Sur la base de ces discussions, un questionnaire différencié a été élaboré, puis dans un deuxième temps a été envoyé à 250 chefs de service Suisses.

L'évaluation des questionnaires a montré qu'il existe différentes façons de percevoir la technologie chez les chefs des service Suisses. Alors que certains décideurs ont une perception soit positive soit négative des Big Data, d'autres ont des avis plus nuancés sur le sujet.

Nous avons identifié neuf profils de leader d'opinion, chacun ayant un point de vue spécifique sur l'utilisation des Big Data dans l'administration publique. Les caractéristiques qui définissent chacun de ces neuf leaders d'opinion sont brièvement décrits ci-dessous.

Les Sceptiques

Les chefs de ce groupe sont sceptiques quant à l'utilisation des Big Data et les avantages pour le public sont grandement remis en question. Les sceptiques mettent l'accent sur les menaces qui pèsent sur la vie privée des citoyens. Ils ne voient donc pas la nécessité d'une action de la part de l'administration publique. Étant donné les risques élevés et les avantages limités des Big Data, ce groupe estime que l'utilisation des Big Data par l'administration publique n'a aucun avenir.





Les cyniques

Ce groupe est plutôt critique quant à l'utilisation des Big Data dans l'administration publique. L'accent porte principalement sur les processus et les structures administratives internes. D'une part, les cyniques sont persuadés que l'utilisation des Big Data dans l'administration publique n'entraîne pas de changements majeurs, et d'autre part, ils sont conscients que la compréhension de Big Data et le savoir-faire technique pour une introduction réussie dans l'administration manquent à ce jour. Ce n'est que lorsque les conditions nécessaires à l'exploitation des Big Data seront réunies que l'administration pourra s'en doter.

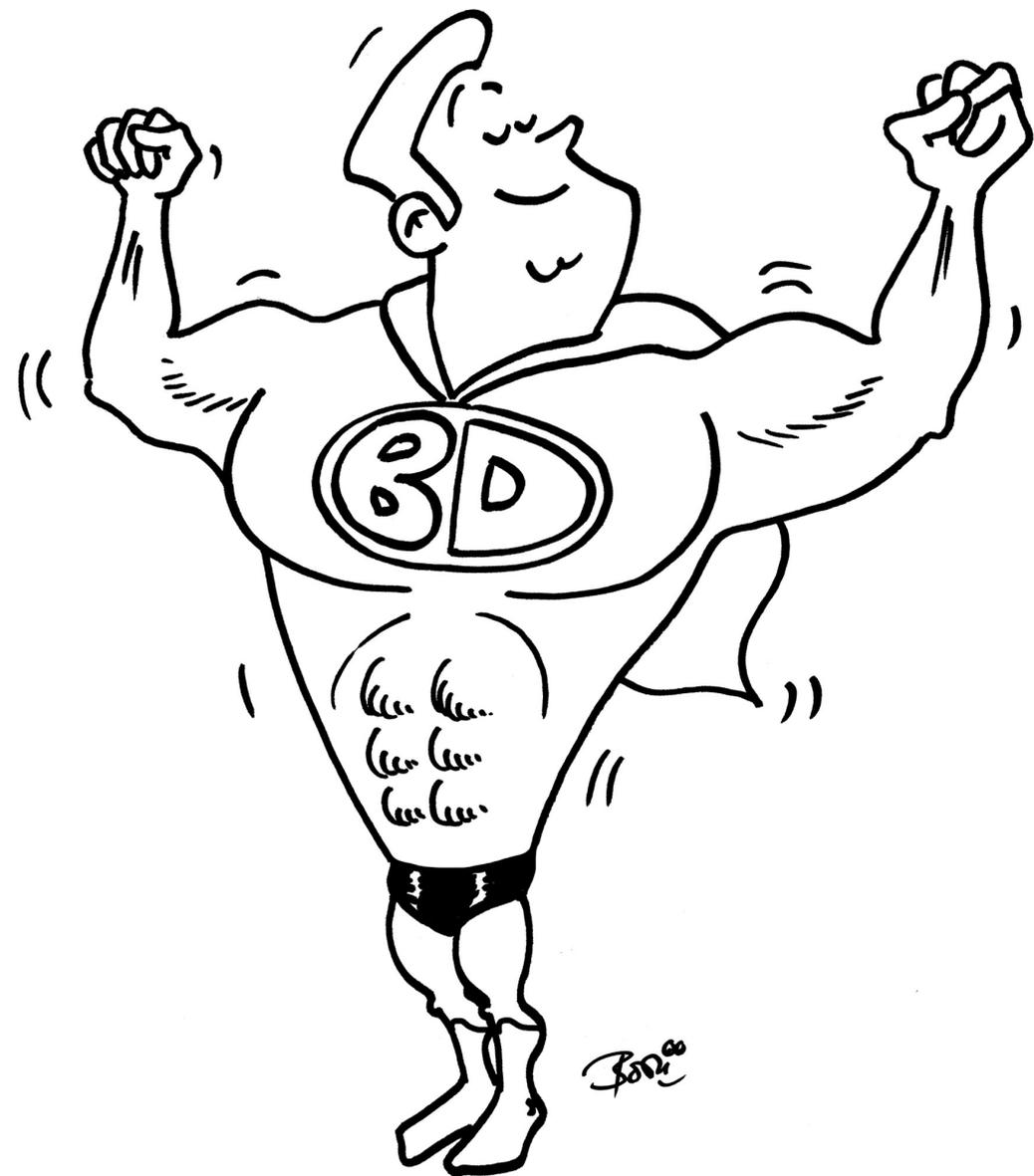
Les réalistes positifs

Ce groupe reconnaît le grand potentiel d'utilisation de Big Data dans l'administration publique, mais est conscient que l'administration en est encore à ses débuts. Les chefs des service appartenant à ce groupe partagent l'idée que seule l'administration, avec ses propres moyens peut mettre introduire les Big Data dans l'administration. Si l'on veut introduire le Big Data, le traitement des données doit répondre à des exigences élevées. Toutefois pour eux, aucun changement majeur n'est attendu, ni pour l'administration elle-même, ni pour les parties prenantes externes.



Les champions

Les Champions reconnaissent les avantages de l'utilisation des Big Data dans l'administration publique, tant à l'interne que pour des activités externes. Les chefs de service de ce groupe croient en la capacité de l'administration de mettre en œuvre l'utilisation des Big Data. Ils voient que les besoins se situent au niveau de la gestion politique et administrative mais aussi au niveau de la préparation du cadre institutionnel (droit et politique).



Les développeurs

Ils voient des avantages évidents de l'utilisation des Big Data pour l'administration publique et rejettent l'idée que l'administration est fondamentalement opposée aux Big Data. Les développeurs y voient avant tout un grand potentiel pour les processus et procédures administratives internes. Néanmoins, ce groupe estime que l'administration a beaucoup retard, notamment dans le développement et la création des métiers, du savoir-faire technique et des outils de gestion. De plus ce groupe pense que le cadre juridique n'est pas un obstacle à une mise en œuvre réussie.



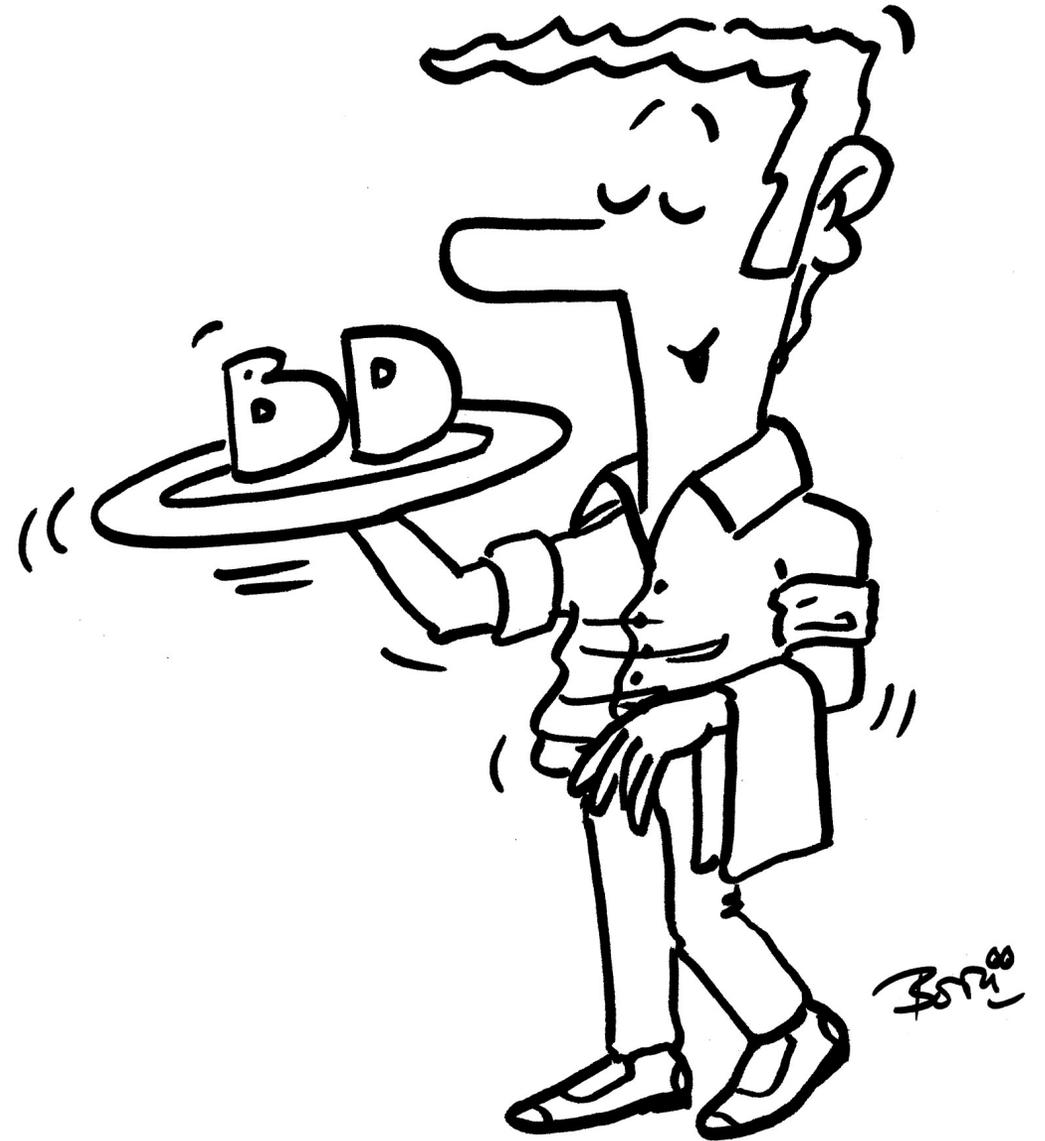


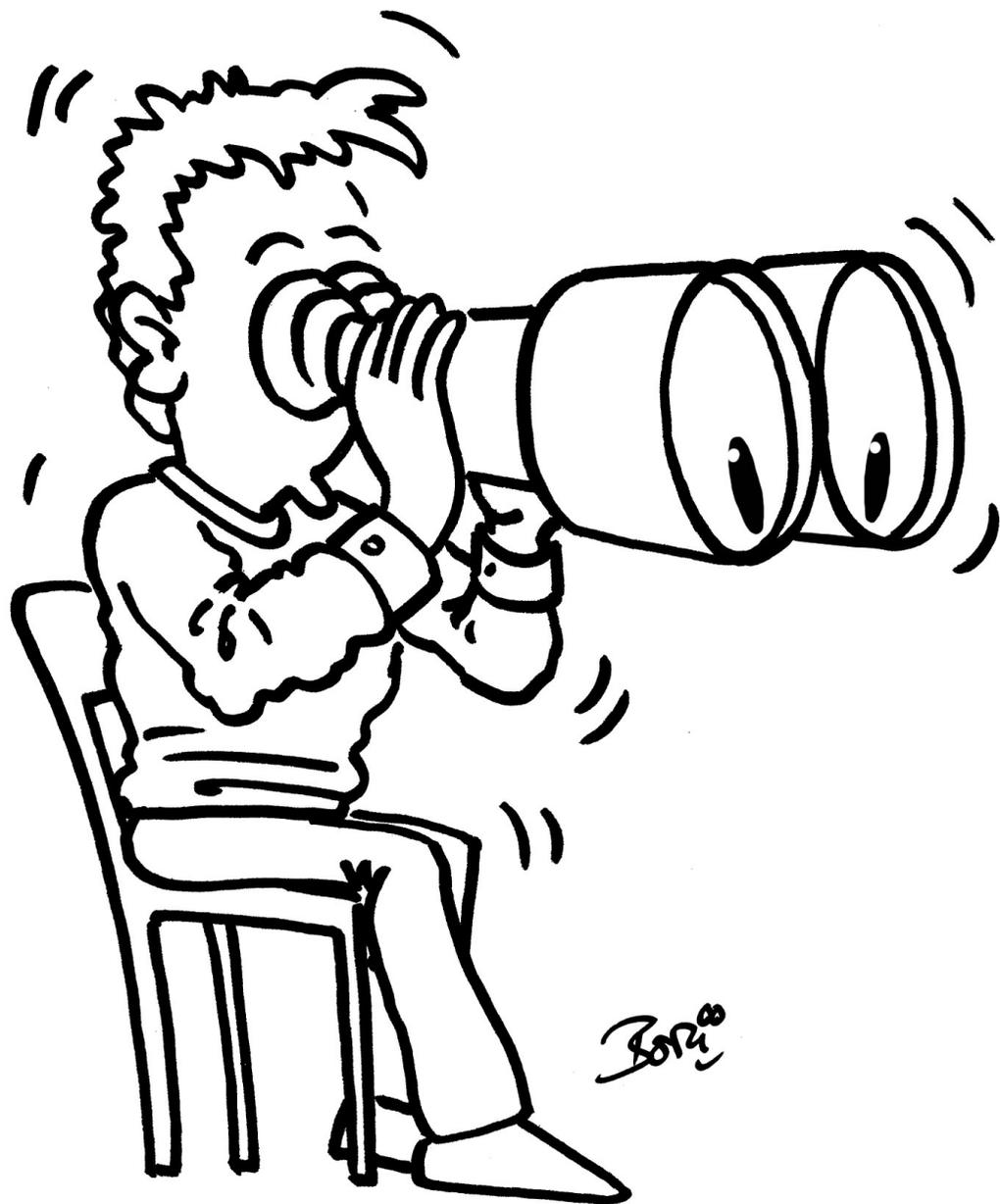
Les bureaucrates

Les bureaucrates jugent les conditions de base du déficit de l'administration avec une ouverture analytique sans failles. Selon eux, l'administration pourrait introduire les Big Data si celle-ci créait les conditions nécessaires. L'accent est porté sur une utilisation à l'interne il s'agit donc d'introduire de la technologie au sein de l'administration. Les bureaucrates ne croient pas que les Big Data entraîneront une ouverture flagrante de l'administration. Pour eux, l'utilisation de Big Data dans l'administration n'aura aucune implication pour les citoyens.

Les prestataires de services

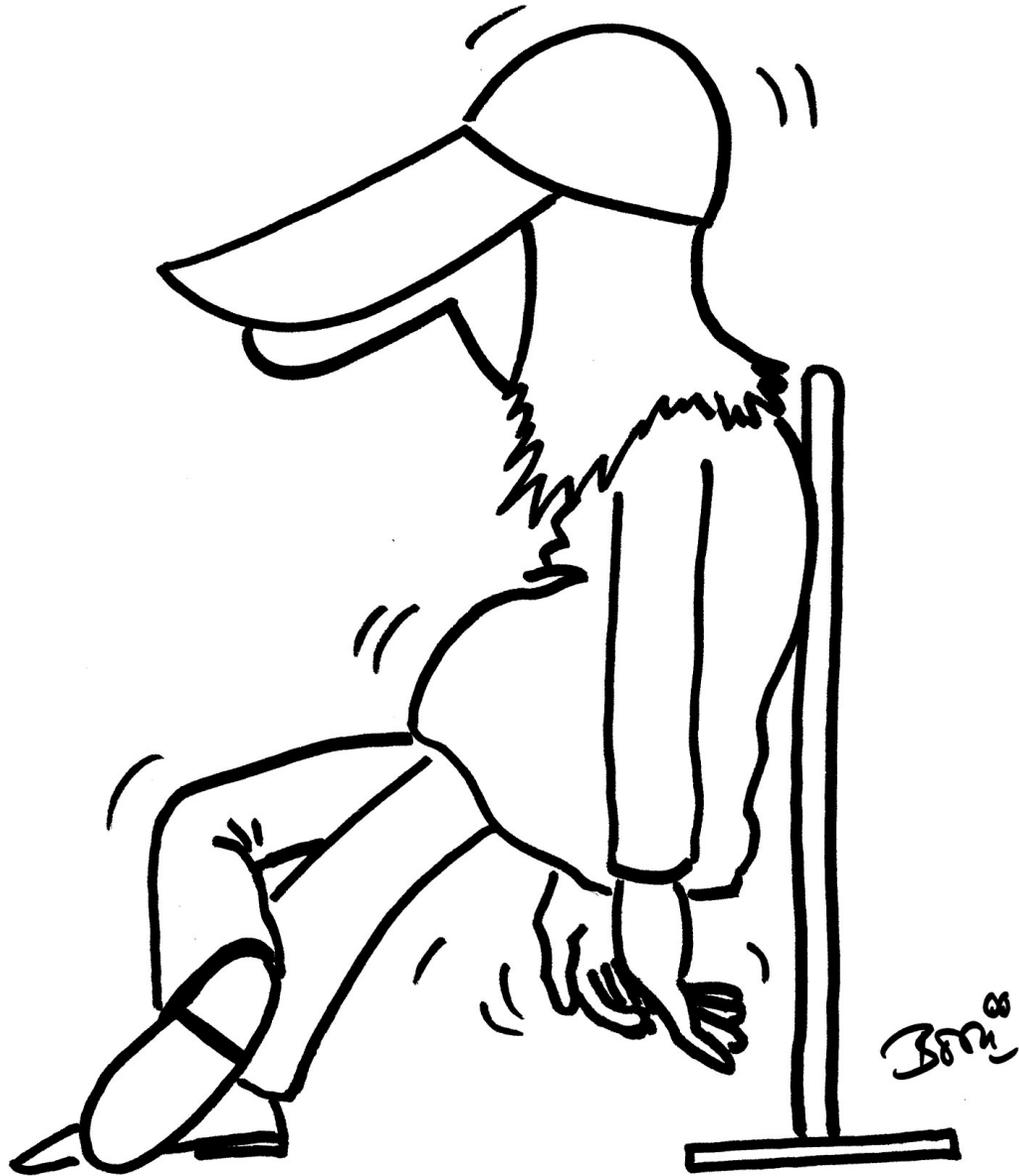
Les prestataires de services sont favorables à l'introduction de Big Data dans l'administration publique. Ils y trouvent un avantage, notamment dans la rapidité de fourniture de services aux différentes parties prenantes (citoyens, secteur privé). Selon eux, l'utilisation des Big Data pourrait permettre des conditions favorables pour les start-up, et ainsi avoir un effet positif sur la concurrence entre les sites. Bien que convaincu que l'administration pourrait et voudrait profiter des Big Data, il faudrait pour cela que les décideurs politiques fournissent les ressources nécessaires.





Les spectateurs

Ce groupe se concentre sur les avantages pour la population générale. Bien qu'ils considèrent que les Big Data soient utiles, ils critiquent les obstacles institutionnels et organisationnels qui empêchent les administrations publiques de les utiliser de manière significative. C'est surtout l'attitude des décideurs politiques, en ne supprimant pas ces obstacles, qui est particulièrement critiquée. Le groupe des spectateurs partage la conviction que l'administration n'est pas responsable du manque de mise en œuvre des Big Data. Pour eux c'est plutôt l'attitude passive et désintéressée d'externalisation qui en est la cause.



Les flegmatiques

Les flegmatiques critiquent l'utilisation de Big Data dans l'administration publique et ne croient pas aux changements profonds. Les avantages des Big Data sont selon eux surestimés tant pour des activités internes qu'externes. Ils ne voient donc pas la nécessité d'agir. En outre, les responsables de ce groupe considèrent que l'administration est techniquement et culturellement mal préparée au phénomène Big Data, soulignent le manque de volonté politique mais aussi l'absence d'un cadre juridique.

Dans l'ensemble, notre étude dépeint un tableau varié des différents leaders d'opinion en ce qui concerne l'utilisation des Big Data dans l'administration publique. Les 9 profils de Leaders d'opinion étant très complexes, nous avons choisi, par souci de simplification et de clarté, de les classer en 2 dimensions (voir diagramme).

L'axe des x représente le degré d'ouverture aux innovations technologiques et aux Big Data. L'axe des y représente le positionnement du gestionnaire public; s'il met l'accent sur l'interne -

et donc sur les avantages et les risques de Big Data au sein de l'administration publique - ou sur l'externe, et donc au-delà de ses propres limites et des contextes organisationnels.

Dimension humaine et sociale

Focus à l'externe

Focus à l'interne

Enthousiasme

Scepticisme

Dimension technologique



Opposant potentiel

Partisan potentiel

Que peut-on conclure de ces résultats?

L'utilisation des Big Data dans l'administration publique en est encore à ses débuts. Les organisations du secteur public sont toujours dans une phase de découverte et de réflexion. Cela est également le cas pour l'administration publique Suisse, qui constitue le contexte empirique de notre étude. Nous avons examiné les perceptions, croyances et attentes des chefs de service quant à l'utilisation des Big Data dans l'administration publique et en concluons que pour une utilisation réussie des technologies Big Data, l'implication de l'administration est cruciale: l'innovation va de pair avec la volonté des décideurs.

Nos résultats montrent une image très hétérogène des dirigeants suisses. Ils relient les différentes perceptions, attentes et conceptions concernant l'utilisation des Big Data dans l'administration publique. Une grande partie des chefs de service sont convaincus du potentiel de Big Data dans l'administration publique, mais sont aussi conscients des dangers possibles. Ils sont alors confrontés à un nombre non négligeable d'opposants potentiels aux Big Data, exprimant largement leurs plus grandes préoccupations.

Si l'administration publique veut maintenant profiter des avantages de cette technologie pour la mettre au service de la population et de l'administration, les craintes qui prévalent doivent être discutées et résolues dans le débat public. De cette manière, il est possible d'éviter d'éventuelles déceptions au sein de l'administration et ainsi de donner aux chefs de service l'occasion de contrer à un stade précoce d'éventuelles résistances. A cet égard, les résultats de notre étude peuvent jouer le rôle d'un système d'alerte en mettant en lumière les difficultés qui peuvent surgir lors de l'introduction de Big Data dans l'administration publique.

En outre, le développement d'une perception différenciée des Big Data peut être soutenu et encouragé afin de rester conscient des potentiels challenges liés à leur utilisation.

contact:

Prof. Dr. Tobias Mettler
IDHEAP
Université de Lausanne

+41 21 692 69 50
tobias.mettler@unil.ch

