

Challenge Data : CGET

Livrable : projet de plateforme interministérielle pour l'Open Data

I - Cahier des charges

A - Présentation générale

Contexte :

Les services publics en France obéissent à trois grands principes : continuité, égalité d'accès et adaptabilité. Dans l'esprit des citoyens, peuvent donc être regroupés sous ces principes non seulement des services publics financés par l'impôt (sécurité, protection sociale, éducation), mais également des services d'intérêt général semi-publics comme la Poste ou les transports.

Cependant, les réformes de ces dernières années ont conduit à l'émergence de contestations à l'égard de l'action publique :

- Sentiment d'abandon des usagers par rapport au retrait des services publics de certains territoires.
- Déclassement, pertes d'activité, d'attractivité, disparition d'emplois.
- Manque de coordination interministérielle en matière de politiques publiques.

Trois problématiques relative à l'objectivation de la présence de l'Etat sur les territoires et sur le temps long :

- Comment faire un état des lieux des services publics à destination des décideurs et des citoyens ?
- Comment inciter les décideurs à ouvrir leurs données en vue de coordonner l'action publique sur le territoire ?
- Comment éviter l'accroissement du sentiment d'abandon et donc le renforcement des fractures socio-territoriales ?

Notre réponse :

Un support à destination des acteurs ministériels afin de conduire leurs politiques d'une manière efficace, coordonnée et transparente. Il prendrait la forme d'une plateforme dématérialisée (site internet et éventuelle version portable), avec un accès public et un accès restreint à destination des personnels des ministères, et décideurs nationaux mais aussi à des échelles plus restreintes (élus locaux, administrations déconcentrées).

Il s'agirait à long terme de fédérer la nébuleuse de sites de données ouvertes déjà existants à différentes échelles pour disposer d'une banque de données nationale et dynamique. Notre principal défi correspond donc à convaincre les producteurs de données de converger vers notre plateforme.

B - Quels usagers ?

Persona n	Profil	Ce dont il/elle a besoin	Ce que nous lui proposons
PERSONA 1 : UTILISATRICE ACQUISE (Actrice de la décision)	MARIE-CHRISTINE (56 ans) - Secrétaire d'Etat auprès du Ministère du Travail	Contexte : réforme en question ou en cours, politique publique à évaluer ou corriger... Objectifs - Recherche d'informations territoriales sur tel ou tel domaine permettant d'accompagner/ prendre la décision <ul style="list-style-type: none"> • données transport • démographie • densité de SP sur telle ou telle échelle - Savoir les zones prioritaires / les zones de doublons/redondances ? - -Adresser à chaque Préfet du département les évolutions des implantations de ses services - Aider le Préfet à avoir une vision globale des évolutions et des territoires concernés en termes de réductions ou de fermetures des SP	- Interface facile à utiliser. - Un outil (peut être cartographique) lui permettant de croiser un échelon territorial et un secteur donné de service public → système de classification et de filtrage - Mettre en lumière les zones / secteurs prioritaires à traiter par échelons dans le domaine concerné - Vision globale sur l'état de la réforme à différentes échelles
PERSONA 2 : UTILISATEUR MOYEN (Arrive en fin de décision)	THIERRY (65 ans) Maire de Roubaix	Contexte : Fermeture généralisée des services publics dans sa commune Objectifs : - Avoir une vision globale sur les services présents au sein de la ville - Prévoir son budget, faire de la communication auprès de ses habitants - Éventuellement décider de partenariats intercommunaux, communauté de communes pour les services publics	- Interface facile à utiliser et facile à trouver sur la page de recherche - Connaître les services publics les plus proches dans sa zone géographique (hors sa commune) - Connaître les décisions de fermeture/ouverture de services publics à l'avance pour anticiper - Densité des services publics + infrastructures transport présents - Vision globale sur l'état de la réforme à différentes échelles
PERSONA 3 : UTILISATEUR ACQUIS (Consulté dans la prise de décision)	ADRIEN (58 ans) Préfet des Hauts de France (de région)	Contexte : Fermeture généralisée des services publics dans sa région Objectifs : - Avoir des données chiffrées précises, statistiques - Lors de comités, partager ses analyses et identifier les ajustements envisageables (entrevoir un compromis et alerter le Premier Ministre, solliciter son arbitrage) - Informer de tout projet de réorganisation - Mesurer les conséquences - Entrevoir les implantations de l'Etat au regard des différentes situations locales	- Interface avec des données chiffrées exhaustives - Interface qui permet le croisement de données et de variables à différentes échelles (local/global)

PERSONA 4 : NON UTILISATEUR (citoyen lambda pas intéressé nécessairement)	STÉPHANIE (38 ans) Mère célibataire et enceinte - aide-soignante	Contexte : Naissance de son 3 ^e enfant (éventuel déménagement pour une maison plus grande) Objectifs : - Se renseigner sur les caisses d'allocations les plus proches de chez elle - Se renseigner sur les écoles primaires les plus proches	- Interface facile à utiliser. - Données géographiques (carte type Google Map...) et recensement de la localisation des services publics plus ou moins proches d'elle (à combien de kilomètres, quels transports en commun pour y accéder) - Densité des services publics + infrastructures transport présents
PERSONA 5 : (citoyen lambda pas intéressé nécessairement)	ROBERT (72 ans) Retraité du secteur privé	Contexte : baisse de ses allocations vieillesse Objectifs : - Trouver la CNAV la plus proche	- Interface facile à utiliser. - Données géographiques (carte type Google Map...) et recensement de la localisation des services publics plus ou moins proches d'elle (à combien de kilomètres, quels transports en commun pour y accéder) - Densité des services publics + infrastructures transport présents
PERSONA 6 : (citoyen lambda pas intéressé nécessairement)	VALENTINE (29 ans) Bénévole dans l'association "vivre la ruralité"	Contexte : Désengagement des services publics dans sa région Objectif - Se renseigner pour le compte de son association - Appuyer des revendications militantes sur le maintien du service public dans sa région	- Accès à des données à la fois visuellement faciles d'accès et plus exhaustives, textuelles - Densité des services publics à son échelle d'action

C - Des fonctionnalités permettant la mise en place de ce support :

- Un référencement efficace permettant de trouver la plateforme facilement (accès internet ministériels, portaux administratifs, site de l'Observatoire des Territoires et référencement moteurs de recherche).
- Un accès "tous publics", et un accès restreint avec identification.

Accès restreint :

- Compte utilisateur :
 - Système de notifications par zone géographique, domaine d'action, ou service public.
 - Portail de partage de données sensibles (évolutions du ministère ou de l'administration locale, plans locaux et nationaux en cours de discussion ou d'application, grandes lignes d'action des ministères).
 - Portail d'ajout, modification et de demande d'ajout/modification de jeux de données.
- Fonctionnalités de l'accès public.

Accès public :

- Une carte interactive permettant une lecture aisée de la donnée et la sélection de l'implantation de services publics divers (code couleur, "pins", masques de couleur).
- Options de sélection et croisement des variables.
- Géolocalisation et zoom sur à toutes les échelles de collectivités territoriales, et à l'échelle nationale.
- Possibilité de visualiser la densité d'un service public dans un territoire choisi.

- Possibilité de visualiser les taux de création et de suppression d'un service public dans un territoire choisi.
- Accès à un historique des réformes, suppressions et créations de services publics, Maisons de Service aux Personnes, administrations locales et services d'intérêt public (ex : La Poste).
- Accès aux sources des données (hyperliens).
- Possibilité de télécharger les données publiques brutes, les cartes générées en fonction des variables sélectionnées, et de partager le lien (URL) des cartes générées.
- Possibilité de signaler des données manquantes ou erronées (soumis à modération).

Remarques : Cette plateforme est un outil d'aide à la décision qui se veut objectif. Toutefois, il est à compléter avec d'autres outils et supports permettant de mieux comprendre le contexte et les enjeux. Les outils tels que celui proposé font donc l'objet d'une interprétation et conduisent à une prise de décision politique/publique nécessairement subjective.

D - Parcours usagers

1 - Plateforme fermée (utilisateurs : élus locaux, décideurs ministériels - persona secrétaire d'état, élu local et préfet)

- Marie-Christine : 46 ans, secrétaire d'Etat auprès du Ministère du Travail
- Adrien : 58 ans, préfet des Hauts-de-France
- Thierry : 65 ans, maire de Roubaix

Motivations d'utilisation	Accès	Accueil	Identification	Plateforme "trajectoires"	Plateforme donnée Portail recherche	Plateforme donnée Portail d'accès aux données	Portail donnée Modification données
Mise à jour des politiques locales Information en vue d'une décision	Portail de la collectivité locale OU Moteur de recherche Arrivée sur le site de l'Observatoire des territoires Cliquer sur l'onglet "données"	Sélection du profil "vous êtes un élu local ou employé ministériel"	Accès à une page d'identification : Saisie des identifiants Accès aux plateformes	Possibilité de consulter l'avancée, les projets et les actualités des différents ministères et administrations locales. Encarts pédagogiques pour promouvoir la coopération interministérielle et l'ouverture des données. Accès à l'historique des réformes, des suppressions, des créations de services publics et infrastructures publiques.	Recherches simples par mots-clefs. Recherches avancées avec sélection de variables multiples (filtres).	Consultation de données textuelles (xls). Accès aux cartes interactives qui visualisent les données. Possibilité d'exporter les données pour usage personnel. Lien vers le portail de modification de données + rappel pédagogique sur l'ouverture et la qualité des données. Accès au baromètres de satisfaction usagers.	Trois options "Ajouter" "Modifier" "Demander ajout ou modification" Accès à une plateforme où déposer les données en attente de modération.

2 - Plateforme ouverte à destination des citoyens, associations :

- Stéphanie : 38 ans, en recherche d'emploi, mère de famille
- Robert : 72 ans, retraité du secteur privé
- Valentine : 29 ans, bénévole dans l'association "Vivre la ruralité"

Motivations d'utilisation	Accueil initial	Page d'accueil	Plateforme donnée Portail recherche	Accès aux données	Accès au baromètre
Recherche d'informations à vocation politique ou professionnelle (démarches militante, journalistique, universitaire....)	Accès libre via un moteur de recherches Arrivée sur le site de l'Observatoire des Territoires Cliquer sur l'onglet "données"	Sélection du profil : "vous êtes un acteur de la société civile"	Recherches simples par mots-clefs. Recherches avancées avec sélection de variables multiples (filtres).	Consultation des données (carte interactive) Possibilité de télécharger les données Possibilité de modifier/ajouter des filtres Possibilité d'accès non prioritaire à des données "scientifiques" (données sources)	Possibilité de répondre à un sondage d'opinion sur le sentiment d'abandon et d'isolement (optionnel)

Notons cependant à nouveau que la participation active des ministères, services publics, administrations locales et nationales, et autres producteurs de données publiques est absolument essentielle à la pérennité de ce projet. A cette fin, nous proposons donc des éléments de communication destinés à convaincre ces acteurs.

II - Plan de communication

A - Diagnostic

1 - SWOT

L'analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces de notre plateforme permet de mieux appréhender sa portée et ses défis.

Strengths (interne)	Opportunities (externe)
<p>Baromètre d'opinion : permet d'analyser les variables de mécontentement, évaluation</p> <p>Accès priorisé aux données ; accès aux données sensibles pour le portail restreint</p> <p>Amélioration des politiques publiques : réduire les décisions contradictoires et les doublons, coordination interministérielle, réduction de l'incertitude</p> <p>Aussi coordination entre les services publics</p> <p>Coordination dans le temps</p> <p>Exemple international : existe déjà au Canada et semble plutôt bien fonctionner</p>	<p>Permet à la France de devenir un leader européen de l'Open Data</p> <p>S'agissant d'un marché public, on peut fusionner les plateformes concurrentes</p> <p>Intelligence artificielle : algorithmes de priorisation de la donnée par pertinence, de traitement automatique (cartes, graphiques, etc.)</p> <p>Synergie autour de l'open-data (cf. esprit start-up nation)</p> <p>Plus de transparence : gain de coordination avec les acteurs privés</p>
Weaknesses (interne)	Threats (externe)
<p>Sans données actualisées et fiables, la plateforme ne peut pas fonctionner</p> <p>Nécessite une coopération et une confiance inter-administrations pour fonctionner</p> <p>Nécessite un référencement : doit être facile à trouver</p> <p>La plateforme doit être simple à utiliser et intuitive</p> <p>Les données doivent être exploitables pour fonctionner</p> <p>Nécessite une intervention humaine pour un traitement plus fin de la donnée (infographie etc.)</p> <p>La représentation cartographique peut créer un biais d'analyse</p>	<p>Données sensibles : vulnérabilité à la modification malicieuse, au vol ou à la fuite (cf. piratage informatique)</p> <p>Il existe d'autres plateformes similaires qui ne sont relativement pas utilisées</p> <p>Les utilisateurs peuvent être intimidés par le numérique (cf. illectronisme)</p>

2 - Parties prenantes, soutiens potentiels et cibles

Les parties prenantes internes correspondent au CGET, à l'Observatoire des Territoires, aux partenaires ministériels et de l'administration publique, ainsi qu'à la plateforme Open Data Soft. Cette dernière est déjà utilisée pour l'ouverture des données de certains ministères, comme le Ministère de l'Education. C'est donc parmi eux que se situent nos soutiens principaux, dont le Secrétaire d'Etat au numérique et ses collaborateurs, le corps des administrateurs de la donnée (poste créé en 2014) et les délégués au numérique et à la donnée.

Ces acteurs constituent notre cible principale.

Quant aux parties prenantes directes, nous identifions les administrations déconcentrées de l'Etat et les collectivités locales. En effet, si ceux-ci sont intégrés au processus de décision, leur action correspond principalement à sa mise en place. Ils sont donc légitimes à avoir accès aux données sensibles disponibles sur l'accès restreint.

Enfin, les parties prenantes indirectes peuvent se constituer en des acteurs externes à l'administration publique mais concernés plus directement par leur action que les simples usagers. Sont donc essentiellement concernés les laboratoires académiques, les journalistes, lobbyistes, les associations et les organisations non gouvernementales. Ceux-ci n'auraient pas accès à la partie restreinte de la plateforme.

Ils peuvent également constituer des partenaires de notre projet à travers leur utilisation et la transformation de la donnée (interprétation, démocratisation, infographies, etc.).

B - Stratégie et potentialités

1 - Disposer d'une plateforme commune

Afin de faciliter la coopération interministérielle grâce à une plateforme commune, il semble pertinent d'avoir une vision transversale de l'implantation des services publics à différentes échelles territoriales. En effet, disposer d'une plateforme unique pour la consultation, la collecte et le traitement de données permet un gain de temps non négligeable. Là où les acteurs devaient auparavant contacter un grand nombre d'acteurs intermédiaires et consulter des sites web divers, ils peuvent désormais accéder à l'information "en un clic".

Disposer d'une interface unique est également avantageux pour les acteurs moins avantagés par rapport aux nouvelles technologies. En proposant un système hautement visuel et intuitif, nous permettons un accès plus aisé.

A terme, la plateforme permettrait aussi de réduire les inégalités territoriales en coordonnant l'implantation des services publics dans le temps et dans l'espace. Cela passerait par une mise en commun des historiques de créations et de suppressions, et d'une mise à jour régulière des projets.

2 - Agir en faveur de la transparence

Notre projet a pour but de renforcer le lien entre citoyens et décideurs, entre usagers et l'Etat. Il faut donc permettre un accès public à la plateforme, à partir duquel consulter et télécharger les jeux de données publics. L'implication citoyenne s'étendrait également à la possibilité de signaler des erreurs dans les jeux de données disponibles.

Enfin, l'indexation d'un baromètre de satisfaction des services publics dans les données disponibles permettrait également d'identifier des variables de mécontentement ou de satisfaction pour les décideurs.

C - Evolutions potentielles à long terme

Dans le rapport "La donnée comme infrastructure essentielle" 2016-2017, un certain nombre d'objectifs sont fixés par le gouvernement afin d'effectuer la transition vers la République numérique. Ceux-ci comptent notamment :

- une mise en commun des données, ressources et infrastructures pour créer un réseau interministériel fiable, et permettre une circulation de ces informations,
- l'impératif de fournir des données publiques, fiables et exploitables par les acteurs concernés,
- le développement d'un pôle de compétence en matière d'intelligence artificielle.

Notre plateforme s'inscrit donc dans cette dynamique. Concernant les intelligences artificielles, celles-ci représentent un potentiel non négligeable d'évolution, particulièrement en matière d'expérience utilisateur (UX). Quelques applications pourraient être :

- un algorithme de priorisation de la donnée en fonction de l'utilisateur pour un gain de temps et d'efficacité,
- un algorithme de notification automatisé pour accéder plus vite aux réformes, suppressions et créations de points de contact, administrations et services publics,
- une collecte de données utilisateurs (trafic, consultations, téléchargement de données) anonymisées, afin d'améliorer l'efficacité des deux algorithmes précédents.

La capacité d'apprentissage d'une intelligence artificielle (*machine learning*) offre également des possibilités en terme de génération de tendances (fréquentation, centres d'intérêt des usagers, fréquence de demandes de modification/ajout, etc.), ce qui peut avoir des utilisations diverses tant dédiées à la plateforme elle-même qu'aux décideurs publics. A noter cependant que cette collecte doit demeurer anonyme.

Mot de fin

Toute l'équipe vous remercie de nous avoir confié ce projet. Nous espérons vous avoir apporté des éléments de réponse,

L'équipe Challenge Data CGET, Alexandre, Alice, Camille, Fiona, Jeanne, Léa, Léo, Mathilde, Mélissa, Morgane.