

**CONCOURS EXTERNE, INTERNE ET DE 3^{ème} VOIE D'ASSISTANT
TERRITORIAL DE CONSERVATION DU PATRIMOINE ET DES
BIBLIOTHÈQUES**

SESSION 2019

ÉPREUVE DE NOTE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Rédaction d'une note à l'aide des éléments d'un dossier portant sur la spécialité choisie par le candidat au moment de l'inscription.

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

SPÉCIALITÉ : DOCUMENTATION

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 24 pages.

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend
le nombre de pages indiqué.**

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

Vous êtes assistant territorial de conservation du patrimoine et des bibliothèques au service documentation de la ville de Cultureville.

Confrontée à de nouveaux défis de développement et d'inclusion numériques, la collectivité a mis en place un groupe de travail visant à mieux répondre aux interrogations des services et des usagers sur ces nouvelles orientations.

Membre de ce groupe de travail, votre cheffe de service vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur la transformation numérique des collectivités territoriales.

Liste des documents :

- Document 1 :** « Bientôt un monde numérique véritablement accessible à tous ? » - *Cnam Mag* - n° 9 - Mai 2018 - 2 pages
- Document 2 :** « Et si c'était les services publics qui tiraient le big data en France... » - *Usine Digitale* - 21 mai 2015 - 2 pages
- Document 3 :** « Outils numériques et réseaux sociaux en plein boom » - *Techni Cités* n° 314 - Juin-juillet 2018 - 2 pages
- Document 4 :** « La gouvernance de l'information numérique dans les organisations » - 5ème rapport annuel gouvernance de l'information numérique (extraits) - *Groupe Serda* - Avril 2016 - 6 pages
- Document 5 :** « L'open data local demande "une nouvelle organisation de l'administration" » - *LaGazette.fr* - 13 novembre 2017 - 2 pages
- Document 6 :** « Y a-t-il trop de dématérialisation dans les services publics ? » - *Archimag* - n° 315 - 11 mai 2018 - 1 page
- Document 7 :** « Inclusion numérique - Priorité à la formation et à la mutualisation des outils » - *Localtis* - 12 juin 2018 - 2 pages
- Document 8 :** « L'InfoDoc à la rescousse des métiers pour la transformation digitale » - *I2D Informations données et documents* - n° 4 - 2015 - 1 page
- Document 9 :** « Big Data et Open Data : quel impact pour les professionnels de l'information ? » - *I2D Informations données et documents* - n° 4 - 2015 - 2 pages
- Document 10 :** « Comment le numérique a changé les métiers de la fonction publique territoriale » - *Maire Info* - 19 juillet 2018 - 2 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Bientôt un monde numérique véritablement accessible à tous ?

Blog.cnam.fr - Publié le 14 juin 2018

Serge Ebersold, professeur du Cnam, chaire Accessibilité

Avec la volonté affichée de préparer le pays aux enjeux de la transition numérique et de l'économie de demain, la loi pour une République numérique, promulguée le 7 octobre 2016, soutient l'émergence d'une société plus inclusive. Ce faisant, elle inaugure aussi un nouvel âge de l'accessibilité.

INCLUSION LOADING...



© Shutterstock - Mohd KhairilX

La loi du 7 octobre 2016 vise à promouvoir une République numérique ouverte et inclusive, soucieuse de faire bénéficier au plus grand nombre les opportunités liées à la transition numérique. Par cette ambition, elle illustre, à l'image de la directive européenne relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles du 26 octobre 2016, l'avènement d'une société de la connaissance faisant de la possession d'une culture numérique une condition essentielle à l'appartenance sociale : ainsi, les actions en faveur des compétences numériques sont placées au même rang que celles en faveur de la lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage de la langue française.

Plus encore, elle prévoit la participation des employeurs au développement de ces compétences numériques dans le cadre de la formation tout au long de la vie.

Rendre accessibles les supports numériques des administrations et des entreprises...

Cette loi reflète également l'avènement d'un nouvel âge de l'accessibilité. Celle-ci cesse d'être une nécessité liée à des impératifs démographiques ou à la volonté d'inclure une minorité, les personnes en situation de handicap, pour devenir un impératif.

La loi du 7 octobre 2016 renforce en effet notablement l'obligation d'accessibilité :

- elle réaffirme l'obligation des administrations de rendre accessibles leurs sites Internet et applications mobiles aux personnes en situation de handicap.
- elle étend cette obligation au secteur privé en y incluant les organismes délégataires d'une mission de service public et les grandes entreprises.

Elle demande de décliner en plan d'actions d'une durée maximale de trois ans, un schéma de mise en accessibilité des services de communication au public. Elle rend aussi les organismes et les entreprises concernées comptables de leur niveau d'accessibilité : ils doivent afficher de manière clairement visible sur la page d'accueil de leurs sites leur conformité ou non aux règles d'accessibilité, renseigner, par l'intermédiaire d'un lien, sur l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours et permettre aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service. Avec une pénalisation financière si la règle de publicisation n'est pas respectée.

... pour soutenir l'innovation et prévenir les vulnérabilités

Par ailleurs, la conception de l'accessibilité promue par cette loi ne la cantonne pas aux personnes présentant une déficience. Certes, le volet accessibilité fait explicitement référence au handicap [1].

Mais, l'ambition d'accessibilité concerne tous les utilisateurs. Aussi, l'acception retenue par la loi du 7 octobre 2016 cherche à embrasser un large éventail de situations :

- elle inclut tout type de contenus numériques, y compris les applications mobiles et les bornes de consultation publique ;
- elle concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation ;
- elle englobe notamment les sites Internet, Intranet, Extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique.

En cela, par-delà les dimensions propres au handicap, l'obligation d'accessibilité est consubstantielle de la lutte contre le non recours aux droits qui accompagne une dématérialisation administrative, pénalisante pour ceux ne maîtrisant qu'imparfaitement la langue écrite ou la culture numérique, et renforcé par des services publics omettant d'informer adéquatement les usagers ou ne réunissant pas les conditions les incitant à faire valoir une demande.

Cet impératif participe aussi de la prévention des vulnérabilités professionnelles auxquelles les moins qualifiés, les plus âgés et, plus généralement, les moins mobiles sont exposés du fait de la numérisation de la vie professionnelle. De surcroît, elle soutient les formes d'innovation pédagogique qui accompagnent l'introduction du numérique à l'école et optimisent les chances de réussite scolaire de tout élève.

Par Serge Ebersold,
professeur du Cnam,
chaire Accessibilité,
membre du Laboratoire interdisciplinaire pour la sociologie économique (Lise).

[1] L'article 105 demande par exemple aux services publics, aux services clients des entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à un certain seuil et aux opérateurs de télécommunication de permettre un accès des personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles et aphasiques aux services téléphoniques, équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs en instaurant une obligation de fourniture d'une traduction écrite simultanée et visuelle en langue française sans surcoût pour l'utilisateur final.

Et si c'était les services publics qui tiraient le big data en France...

Publié le 21 mai 2015

Selon une étude de CXP et Teradata, les services publics offrent un débouché privilégié pour le big data. Ils pourraient même constituer le moteur de banalisation de cette technologie dans l'ensemble de l'économie. Et, pour une fois, la France serait en avance dans ce domaine.

Le big data, on en parle surtout dans les entreprises. Pourtant c'est dans les services publics qu'il trouve le débouché potentiel le plus prometteur. Sa mise en œuvre bénéficierait non seulement aux opérateurs publics et aux usagers, mais aussi à l'ensemble de l'économie. C'est la conclusion du livre blanc "Les Big Data pour les services publics : enjeux, technologies et usages", publié par le cabinet CXP et le fournisseur de solutions de manipulation des données Teradata.

"Deux évolutions alimentent le big data, explique Emmanuel Lartigue, analyste au CXP. D'une part, la transformation digitale avec la numérisation de tous les services que nous utilisons comme la radio, la télévision ou le téléphone, et l'explosion des objets connectés. D'autre part, la personnalisation des services fournis aux usagers. L'État et le secteur public n'échappent pas à cette double révolution."

La mine d'or des données publiques

Les opérateurs de services publics, comme les hôpitaux, les transporteurs, les fournisseurs d'énergie ou les opérateurs télécoms, disposent de grands gisements de données qui ne demandent qu'à être exploités pour améliorer les services rendus aux usagers. Il en va de même pour les ministères, les collectivités locales et les agences de l'État comme l'Insee, Pôle emploi, Météo France, la Coface (Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur), Ubifrance (Agence française pour le développement international des entreprises) ou encore l'INPI (Institut national de la propriété intellectuelle).

Les usages potentiels sont nombreux. Ce qui revient en premier, c'est la lutte contre la fraude (fiscale, cotisations sociales, TVA, allocations chômage...) estimée à 80 milliards d'euros par an en France. *"Dans un contexte de disette budgétaire, le big data représente un enjeu important pour les finances publiques, affirme l'analyste du CXP. En récupérant une partie du manque à gagner, l'État réduirait son déficit et se donnerait de la marge dans ses politiques économique et sociale."* Le tout pour un investissement en somme modeste.

"En fonction des cas d'usage, il faut compter 500 000 euros à 2 millions de dépenses en solutions big data, estime Olivier Genin, directeur du secteur grand public chez Teradata en France. Autant dire que le retour sur investissement est très rapide."

Un outil de contrôle, de productivité... et de confiance

Mais pour Emmanuel Lartigue, il faut dépasser l'approche "Terminator" qui vise à lutter contre les fraudeurs, les voleurs, les délinquants et autres menaces publiques. *"Il faut passer à une approche positive visant à améliorer la qualité des services rendus aux usagers, conseille-t-il. C'est ainsi que le citoyen fera confiance à l'État et aux opérateurs publics dans l'utilisation de leurs données personnelles."* L'un des exemples des cas d'usage réside dans les villes intelligentes (smart cities) où les opérateurs acceptent de mettre en commun leurs données et les analyser selon un modèle prédictif qui améliore la mobilité urbaine, réduit la consommation d'énergie, optimise l'arrosage des espaces verts, prévient l'insécurité, diminue la pollution... Avec, au final, une meilleure qualité de vie pour les habitants et une gestion plus efficace des ressources publiques.

Paradoxalement, la France, considérée d'habitude à la traîne dans l'usage du numérique par rapport à des pays anglo-saxons comme le Royaume-Uni, serait en avance dans le big data. Selon une étude du cabinet PAC, 65 % des décideurs interrogés disposent de projets de mégadonnées en développement ou en production, contre 56 % outre-Manche et 47 % outre-Rhin. *"Il y a une vraie conscience des enjeux du big data dans la sphère publique, note Emmanuel Lartigue. En témoigne la nomination d'un Chief data officer au niveau de l'État en la personne de Henri Verdier."*

Un enjeu de souveraineté nationale

Reste à lever deux obstacles structurels spécifiques à la France. Le premier tient au fonctionnement de l'État et des services publics qui privilégie des cycles d'investissement longs de plusieurs années. *"Dans le big data, il faut au contraire des cycles courts de moins de 6 mois, explique l'expert du CXP. Il faut accepter la culture du Fail Fast qui consiste à faire un essai rapide et en cas d'échec de passer à autre chose."* L'autre problème vient de l'offre de solutions big data sur le marché. Si l'offre française en outils d'analyse est foisonnante, les plateformes big data, comme les fameuses Appliances qui associent intimement matériel et logiciel, sont le monopole de fournisseurs américains. Peut-on en dépendre pour des services souverains sans risque de sécurité des données ? L'analyste du CXP assure que non.

Ridha Loukil

Outils numériques et réseaux sociaux en plein boom

Par Frédéric Ville

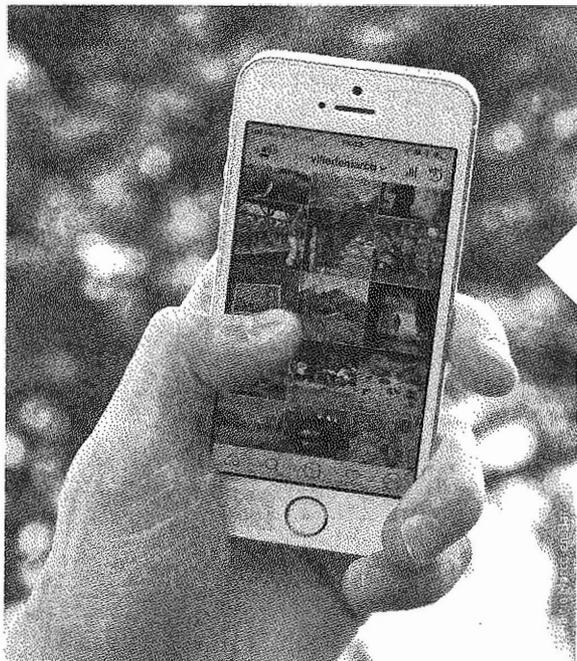
Pour favoriser la démocratie participative et l'implication des citoyens dans la vie de leur territoire, les réseaux sociaux et outils numériques peuvent être mis à contribution. Non sans méthode.

Que ce soit des logiciels, des applications ou des réseaux sociaux, de nombreuses solutions existent pour aider les citoyens à s'investir dans la vie de la cité. « La logique descendante de transmission d'informations fait alors place à une logique remontante dont on assume les risques. Ici, les outils sont ceux de la ville, et non politiques », assure Pierre Verley, adjoint aux nouvelles technologies à la ville de Marcq-en-Barœul.

Incontournables réseaux sociaux

Les outils numériques se classent en deux catégories : mobilisation citoyenne et gestion locale. Parmi les premiers, on trouve les plateformes grand public comme Facebook, Twitter, Snapchat, etc.

Facebook racontera la vie de la collectivité sous un angle reporting,



La maîtrise des réseaux sociaux revient naturellement aux services de communication. Toute participation doit être soignée.

L'ESSENTIEL

- Les réseaux sociaux ou logiciels spécialisés deviennent incontournables pour favoriser la démocratie participative.
- Bien maîtrisés, ils renforcent la vie locale, tout comme ils facilitent la gestion de la ville.
- L'utilisation de ces outils nécessite de mettre en place des formations et dégager du temps aux agents en charge.

événementiel, etc. « C'est un lieu d'échanges pour préparer nos réunions de quartier », illustre Arnaud Merveille, directeur de cabinet du maire de Bar-le-Duc (Meuse). Au Mans (Sarthe), le maire y répond une fois par mois aux questions des habitants. À Marcq-en-Barœul, on y trouve billets d'humeur de citoyens ou « Les jeudis de l'Eco » promouvant commerces et entreprises.

Twitter est quant à lui utilisé comme un fil d'information journalistique. « Attention, la durée de vie d'un tweet est de 10 minutes », assure Pierre Verley. Pour Arnaud Merveille, la portée des informations doit y être nationale : déploiement de la fibre sur le territoire, festival des arts de la rue, etc. Certaines villes vont aussi sur Snapchat ou Instagram pour rejoindre les plus jeunes. Bar-le-Duc met ainsi en valeur son patrimoine Renaissance remarquable par des photos sur Instagram et par « sept films produits en interne par notre archéologue municipal », selon Arnaud Merveille.

Stratégie à établir en amont

L'utilisation des réseaux sociaux nécessite un plan de communication et une programmation hebdomadaire

précis, en particulier parce que les contenus (textes, photos, vidéos, etc.) se préparent. L'utilisation doit être quotidienne et réactive... y compris en dehors des horaires de bureau. Mais attention à ne pas massifier inutilement. « On fera passer un message par post et non pas 50 ! », avertit Arnaud Merveille. « Marcq a 6 500 abonnés Facebook et nos posts sont vus par 4 500 abonnés. Si on met trop de posts, ils seront vus par moins d'abonnés, car Facebook sélectionne ceux à qui il les montre », précise Pierre Verley. Pareil pour Instagram : « une seule photo par jour du lundi au samedi, sur le paysage, le patrimoine ou l'actualité de la collectivité », continue l' élu. Mais comment éviter des débats sans fin ou un pugilat ? En surveillant les « fake news », en adoptant une charte excluant tous propos injurieux comme à Bar-le-Duc.

Par ailleurs, ces réseaux sociaux doivent être pensés globalement et donc présenter des liens entre eux. On peut même, comme à Bras-sur-Meuse (Meuse), utiliser un outil (Scoop.it) qui transfère les informations des réseaux sociaux vers votre site internet.

Implication recherchée

De nombreux outils de mobilisation citoyenne existent par ailleurs et facilitent une implication organisée. Consultvox (gratuit) intègre ainsi dans les sites internet des modules d'expression grand public. Hazebroeck ● ● ●

Outils numériques et réseaux sociaux en plein boom

... (Nord) y demande aux habitants leur avis sur le cadre de vie ou quelles nouvelles enseignes commerciales ils souhaiteraient. Pour recueillir aussi l'avis sur différents projets et éclairer les décisions des élus, Bar-le-Duc a de son côté lancé en octobre 2017 Consult@ Bar, simple d'utilisation, disponible sur Android et iOS. Mais au Mans, Abdellatif Ammar, conseiller à l'internet, considère que « la population n'est pas mature, cela serait restreint aux hyperconnectés. On a donc utilisé un questionnaire Google Form et sollicité sur le terrain (avec des tablettes) ou via internet les habitants des quartiers sur un projet de crèche ».

Avec Ciwik (gratuit), les citoyens notent les élus : implication, respect des engagements, etc. Les élus partageront eux de l'actualité, des actions ou lanceront des propositions. Arnaud Merveille, également vice-président du conseil départemental de la Meuse, a ainsi proposé la mise en place d'une bourse numérique de stages : « beaucoup d'internautes ayant approuvé, le département est passé à l'action ». Enfin, Klaxoon (payant) permet, entre autres lors de réunions de quartier, d'associer aux personnes présentes en salle d'autres à l'extérieur, par un vote numérique, un message instantané.

Certains logiciels associent en outre les habitants à la gestion de la cité, mieux que les réseaux sociaux. Tell my city (gratuit) permet l'interaction entre la population et les services techniques. On y signale un problème (graffiti, nid-de-poule, etc.), suggère une idée (élagage d'un arbre obstruant la visibilité, etc.), félicite la ville pour une décision prise.

Tout signalement peut être géolocalisé et accompagné d'une photo. Il faut le rattacher à une catégorie et laisser un commentaire. Dans cette même idée, Le Mans lance un marché public pour une application mobile en 2019, laquelle intégrera un module de gestion locale. Même principe pour BetterStreet (450 euros par an à Bras) : chaque habitant signale un problème, adjoints et services techniques acceptent ou non les demandes. L'habitant peut suivre l'état de sa demande, jusqu'à la clôture du dossier.

Évaluer la participation citoyenne

Mais la population souhaite-t-elle toujours de tels outils ? Ainsi malgré explications et démonstration à la cérémonie des vœux, Betterstreet n'est pas utilisé par les habitants de Saint-Étienne-au-Temple (Marne), sauf par la directrice d'école. Communiquer suffira-t-il vis-à-vis d'une population vieillissante ?

En outre, la participation citoyenne doit nécessairement être évaluée.

Marcq-en-Barœul dispose ainsi d'un tableau de bord avec quelques indicateurs : nombre d'abonnés, portée, taux d'engagement. À Bras, le groupe Facebook dédié exclusivement aux habitants est composé de 70 % des foyers de la commune !

Une formation à ces outils est en outre nécessaire pour les services communication, techniques ou les élus. À Bar-le-Duc, trois agents sur cinq du service communication mutualisé ont été formés par un cabinet privé à plusieurs reprises pendant un an. Les élus de l'agglo aussi, « pour développer la présence de leur commune sur la page Facebook de l'agglo », selon Arnaud Merveille.

Enfin, l'utilisation de ces outils nécessite du temps. Pour les trois agents de Bar évoqués plus haut, c'est « un bon tiers de leur temps consacré aux réseaux sociaux », estime Arnaud Merveille. Attention, prévient-il, « les outils numériques ne résolvent pas la participation des citoyens. À la collectivité de gérer les informations en amont et en aval, d'apporter les réponses ». C'est dit. ●



QU'EST-CE QUE C'EST ?

Post : publication sur un réseau social.

Fake news : informations délibérément truquées émanant d'un média, organisme ou individu.

Portée : rapport entre le nombre d'abonnés et la population de la ville.

Taux d'engagement : rapport entre le nombre de réactions et commentaires et le nombre d'abonnés.

DOCUMENT 4

La Gouvernance de l'information numérique dans les organisations 5ème rapport annuel Gouvernance de l'information numérique (extraits) - Groupe Serda - Avril 2016 -

Qu'est-ce que la Gouvernance de l'information numérique ?

La Gouvernance de l'information numérique est devenue une réalité pour 66% des organisations. Pour elles, il s'agit de mieux appréhender et traiter l'information (qu'elle soit interne ou d'origine externe) au sens large (documents, dossiers, mails, toutes formes et tous supports, données...); cette matière première est devenue un véritable enjeu, de plus en plus puissant au sein de l'activité économique.

Ainsi, mettre en place une gouvernance de l'information numérique est une course de fond qui mène sur l'inévitable chemin de la transition numérique. Car il ne s'agit assurément pas de saupoudrer par ici ou par là quelques outils, quelques règles, histoire de se dire qu'on a franchi le pas; **non, il faut envisager la gouvernance de l'information numérique comme un véritable plan stratégique de l'entreprise ou de l'organisme public à laquelle ou auquel on appartient, et à partir de là y associer les moyens, les ressources nécessaires, les ressources d'information concernées, la gestion des risques, les nouveaux usages, les nouveaux usagers...**

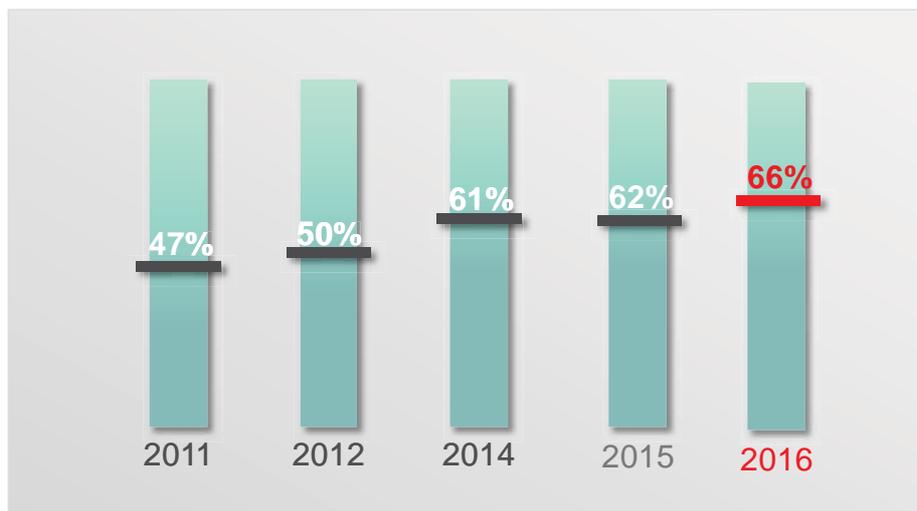
On le voit, la gouvernance de l'information numérique n'est pas une simple transformation des outils alliée à l'établissement d'un corpus de modes opératoires. Elle touche à la culture de son organisation, ses modes de travail, son environnement de travail (postes de travail, espaces...), sa façon de communiquer et de se comporter. D'ailleurs, les répondants à notre nouvelle édition du Rapport annuel ont su le dire fortement cette année. L'un des résultats les plus emblématiques de cette année met en avant un équilibre indispensable à trouver entre les outils méthodologiques, la technologie, et le besoin de formation et de sensibilisation des collaborateurs (cf page 18 de la présente édition).

1.Le Baromètre Gouvernance de l'information numérique

Près de **7 organisations sur 10** sont engagées dans une démarche de gouvernance de l'information et privilégient l'approche partielle. Le mode d'organisation mixte est largement plébiscité.

Le palier des 65% a été franchi cette année : on note une progression **sur un an de 6,5%** de la gouvernance de l'information numérique dans les organisations.

A ce jour, on mesure **une progression de 40% sur 5 ans**, ce qui en fait une démarche prioritaire dans les organisations tous secteurs confondus, pour répondre tout autant à la digitalisation des modes de travail qu'au contexte économique et juridique contraignant. Les deux années précédentes avaient vu la progression marquer le pas (juste un petit point de plus par an).



Proportion d'organisations engagées dans un projet de gouvernance de l'information

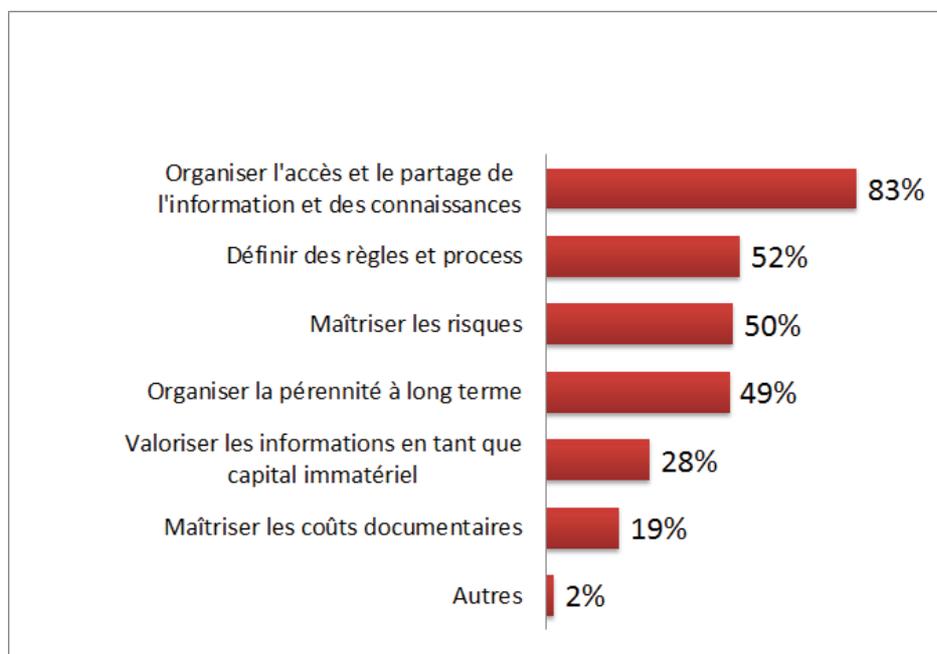
Source : serdaLAB

Les facteurs déclencheurs se diversifient ; de notre expérience, s'il s'agit maintenant de croiser la mise en œuvre de programmes de gouvernance avec les évolutions des systèmes d'information (urbanisation de SI, mutualisation, externalisation-cloud, expériences utilisateurs...) ; l'ensemble réuni est vécu comme porteur de transformation des postes de travail : nouvelle organisation des espaces, digitalisation du poste de travail, généralisation de la mobilité, recours croissant au cloud... Plus ponctuellement, des événements structurels servent d'accélérateurs, à savoir des restructurations d'activités, des changements de stratégie, des déménagements de siège social... Ils relèvent plus d'opportunités pour permettre de "changer des pratiques" et viennent s'appuyer sur des programmes de digitalisation et de déploiement de fonctions collaboratives. (...)

2. L'enquête Gouvernance de l'information numérique

Les enjeux de la Gouvernance de l'information numérique

L'enjeu majeur qu'est "organiser l'accès et le partage de l'information" est loin devant les autres. Suivent ensuite trois autres enjeux : "définir les règles et process", "maîtriser les risques" et "organiser la pérennité des documents". Ce dernier est en légère baisse par rapport à l'enquête de l'année dernière. On note en revanche une progression de 3 points de chacun des 2 enjeux que sont "la valorisation des informations" et "la maîtrise des coûts documentaires".



Source : serdaLAB

Reste une différence importante notée entre les secteurs publics et privés ; les premiers privilégient les règles et processus (56%) et la valorisation des informations (34%), les seconds sont davantage tournés vers une plus grande maîtrise des risques (66%) et des coûts liés aussi bien à la gestion documentaire qu'au système d'information (22%).

(...) **Les freins en matière de mise en place de Gouvernance de l'information numérique**



Source : serdaLAB

Pourquoi les organisations n'ont-elles pas (ou du moins pas encore) mis en place un projet de Gouvernance de l'information numérique ?

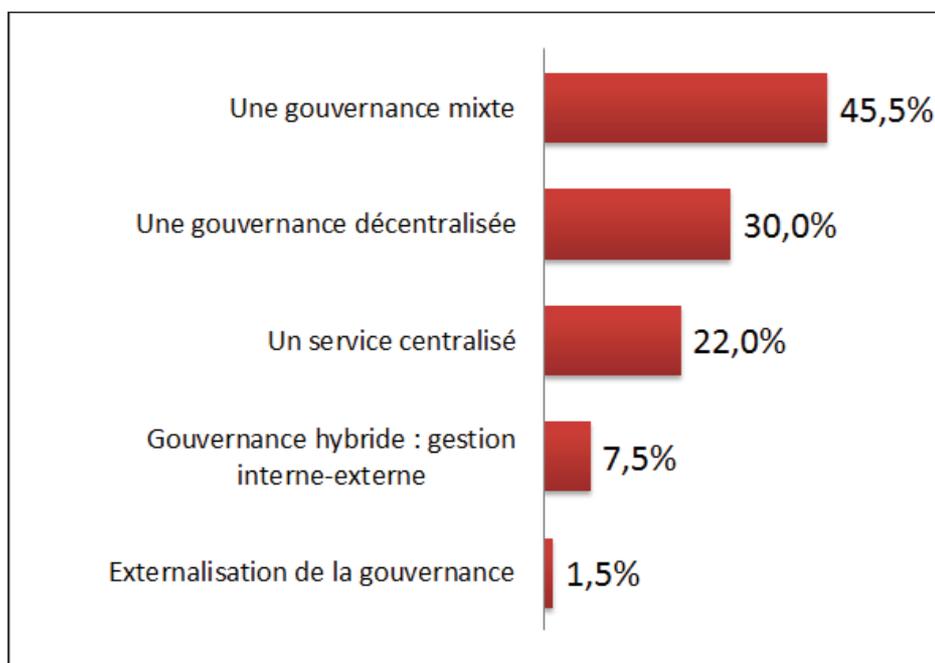
Les principaux freins mis en avant sont :

- Le manque de volonté managériale a fortement augmenté (+ 10 points en 1 an) tous secteurs confondus et passe à 68% ; il domine largement en terme de frein au lancement d'un projet de Gouvernance. On sait en pratique que les rôles de sponsor que porte généralement la direction générale et de relais pour les décideurs et managers, sont essentiels pour permettre à ce type d'organisation d'évoluer efficacement.
- Le « manque de conscience des dangers encourus » fait un bond à la deuxième place, passant de 37% à 52%, le « manque de connaissance de méthodologies » est placé dorénavant en 3e place avec une augmentation de 16 points (passant de 33 à 49%). la question des investissements financiers se maintient à 44%, mais recule et se place dorénavant en 4e position. Le manque de connaissance sur les obligations et les normes est une préoccupation 2,5 plus importante dans le secteur public que dans le privé, tout en se déplaçant au final à la 5e place.

5. Les modèles de Gouvernance de l'information numérique

Quel modèle de Gouvernance choisir ?

Il s'agit de définir la meilleure organisation au sein de l'entreprise, et la mieux adaptée à sa structure : centralisée, décentralisée, mixte, hybride, externalisée.

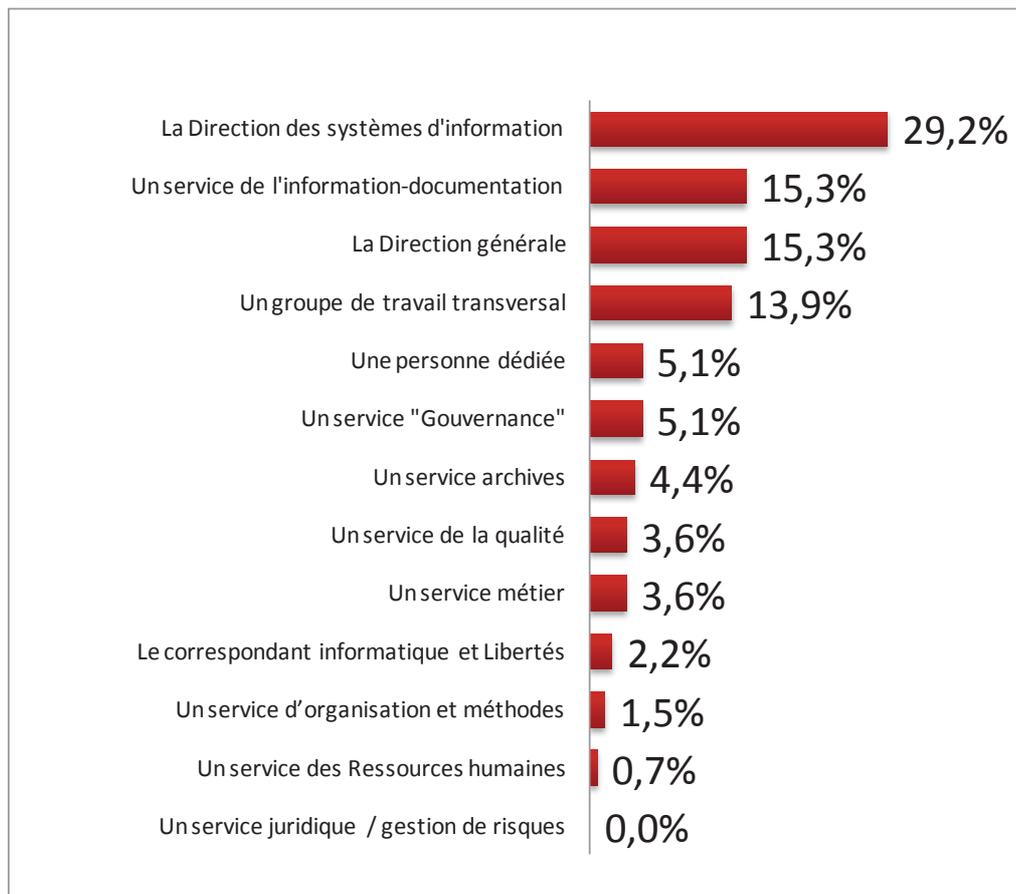


Source : serdaLAB

A la question sur les modes d'organisation de la Gouvernance adoptés dans les organisations, les répondants privilégient largement **la Gouvernance « mixte » (45,5%), soit 7 points de plus en 1 an**, c'est-à-dire un modèle qui articule un mode de Gouvernance mettant en évidence des aspects centralisés (élaboration et pilotage de la politique) et décentralisés (mise en œuvre, appropriation des règles...). Les entreprises privées et le secteur public privilégient ce mode d'organisation. (...)

(...)

Qui pilote la Gouvernance de l'information numérique ?



Source : serdaLAB

- Parmi les fonctions pilote identifiées, deux d'entre elles se sont principalement emparées du sujet : la Direction Générale qui recule au profit de la DSI qui passe de 18% à 30%. Si on cherchait un signal fort sur le niveau de mise en œuvre de la Gouvernance, ce résultat en est un ; un bond de 12 points en 1 an révèle la réalité des expérimentations ou des déploiements en cours.
- Cette évolution est un signe positif, qui met en évidence à la fois la prise de conscience des enjeux de la Gouvernance de l'information numérique et le besoin d'organiser une architecture du Système d'information qui soit en cohérence.
- A contrario, la place en tant que pilote pour les métiers de l'information est en recul.

(...)

DONNÉES PUBLIQUES

L'open data local demande une « nouvelle organisation de l'administration »

Alexandra Caccivio | France | Publié le 13/11/2017

Quelles sont les conséquences de l'ouverture des données publiques ? Territoires numériques Bourgogne Franche-Comté et Ecoter s'appuient sur le retour d'expérience des territoires engagés dans le mouvement pour mettre en lumière, lors d'une rencontre organisée le 10 novembre, l'impact de l'open data au sein des collectivités.



Les collectivités territoriales de plus de 3.500 habitants sont censées avoir ouvert leurs données, conformément à la trajectoire définie par la loi pour une République numérique adoptée en 2016. Cela représente entre 4.000 et 4.500 collectivités qui sont concernées par l'open data.

A ce jour, seules 200 ont sauté le pas pour ouvrir ce chantier, indique Jean-Marie Bourgogne, délégué général de l'association Open Data France, invité vendredi 10 novembre à la rencontre organisée à Dijon par Territoires numériques Bourgogne Franche-Comté (l'ex-GIP e-bourgogne) et par la mission Ecoter.

Le déploiement prend d'autant plus de temps que les élus ne sont que très peu à considérer qu'il s'agit d'un dossier urgent : « ce ne sont pas eux qui vont utiliser les données au quotidien », note Tanguy Selo, chef digital officer ville intelligente et innovation numérique à Mulhouse. Si les élus les utilisent peu, les services, en revanche, en sont gourmands : « 70% des requêtes qui sont faites sur l'open data émanent des services eux-mêmes qui agrègent des données de différents services », témoigne-t-il. Cette proportion est la même que celle enregistrée sur l'open data de la ville de Paris, selon Sylvain Raifaud, adjoint au maire du Xe arrondissement.

Des services qui n'ont plus le monopole de l'expertise

Deuxième frein au déploiement de l'open data : tout « comme l'introduction des budgets participatifs, il modifie le rapport des citoyens à l'élu et à la collectivité, en modifiant la manière dont sont définies les politiques publiques », avance encore Sylvain Raifaud. « Si tout ce qui fonde la décision est sur la table, qu'on peut le partager avec l'ensemble des acteurs », détaille-t-il, « l'expertise citoyenne » prend de plus en plus de place et remet en cause un monopole d'expertise qui était auparavant détenu par les services ». Cela peut être vécu « comme une sorte de remise en cause » qu'il faut accompagner.

Ce constat est partagé par l'agglomération de Besançon qui est arrivée à « un point de rupture entre une organisation des collectivités territoriales en silos, très hiérarchique, et un fonctionnement heuristique qui est celui propre au numérique », explique Myriam El Yassa, conseillère municipale déléguée à la ville connectée et aux TIC.

La collectivité a cherché à apporter une réponse qui, pour autant, reste partielle. « Dans chaque service, des experts métiers ont été formés, pour qu'ils gèrent eux-mêmes leurs propres données », détaille l'élue. Mais, elle l'appelle de ses vœux, le chantier de l'open data nécessite « un travail de fond qui peut être impulsé par l'État ou par l'ensemble des territoires qui doivent réfléchir à une nouvelle organisation de l'administration ».

Un premier jeu des dix données prioritaires publié

Malgré ces freins, qui sont à la fois politiques et culturels plus que techniques, le déploiement des solutions d'open data locales avance, sans trop de retard, dans les territoires expérimentaux qu'accompagne Open Data France [4]. « Paca a maintenant un portail opérationnel [5] qui héberge gratuitement 80 collectivités locales et la Bourgogne Franche-Comté s'est dotée d'Idéo BFC [6] », illustre Jean-Marie Bourgogne.

Le premier volet des données prioritaires qui constituent le socle commun est stabilisé depuis le 4 octobre. Dix données ont été retenues. Elles correspondent au « top 10 des demandes les plus courantes », détaille Jean-Marie Bourgogne. « Trois viennent du niveau national (les résultats des élections par exemple). Sept viennent du niveau local :

1. les délibérations,
2. les subventions,
3. les marchés publics,
4. les équipements publics,
5. les statistiques de l'état civil (sur les prénoms),
6. la base adresse locale
7. et le catalogue des données publiées en open data par la collectivité. »

Depuis la publication de la liste du socle commun des données prioritaires, « nous avons reçu beaucoup d'autres demandes, notamment sur le budget, ajoute-t-il. Une deuxième liste élargie à 20 données prioritaires devrait être publiée en mars ou avril 2018 ».

Pour chacune de ces données, le contenu précis et le format sont également arrêtés, décrits sur le site de l'open data locale [7]. Ils sont bien sûr prescriptifs. La normalisation des données reste un problème qui n'est pas encore réglé. « Ce qui reste à faire, c'est ce travail avec les éditeurs de logiciels, pour intégrer les outils d'extraction qui permettront de récupérer les données au format préconisé, précise Jean-Marie Bourgogne. Ce travail a débuté en octobre. Certains éditeurs ont déjà des prototypes qui sont presque aboutis, comme Berger-Levrault sur les équipements publics. »

Y a-t-il trop de dématérialisation dans les services publics ?

Le 11/05/2018 (Mis à jour le 18/05/2018) | Bruno Texier | Archimag

Le Défenseur des droits dénonce les ratés du tout numérique et s'inquiète d'une "rupture dans la continuité des services publics". La critique de la dématérialisation de l'administration s'invite aujourd'hui jusqu'au Sénat.

450 000 demandes de cartes grises en attente de traitement... Pannes informatiques à répétition... Difficultés à joindre les services de l'Etat... Pour le Défenseur des droits, la dématérialisation des services publics commence à montrer ses limites. L'autorité administrative présidée par Jacques Toubon reçoit de plus en plus de réclamations au fur et à mesure que l'Etat accélère la migration de ses services vers le numérique. Les doléances des usagers portent, entre autres, sur des dysfonctionnements liés au permis de conduire notamment la difficulté à obtenir une attestation provisoire de conduite dans l'attente de la délivrance du permis de conduire et le défaut d'enregistrement de la cession d'un véhicule par l'administration. "Deux situations qui pénalisent fortement les conducteurs et les exposent à des amendes" constate le Défenseur des droits. En effet, on ne compte plus les jeunes automobilistes qui roulent sans permis parce que leur permis provisoire n'est plus valide et que leur permis définitif n'est toujours pas arrivé.

Pour l'association 40 millions d'automobilistes, "cette nouvelle procédure a été lancée de manière hâtive. Il aurait fallu la tester dans un département. L'ensemble du territoire n'était pas en mesure d'absorber toutes les erreurs inhérentes à une dématérialisation d'une telle ampleur".

Au ministère de l'Intérieur, on ne nie pas le problème mais on fait valoir que "plus de 1,5 million de cartes grises ont été délivrées depuis juillet, sans problème, grâce à la téléprocédure".

27 % de personnes en incapacité d'obtenir une information sur le web

Au-delà de ces incidents à répétition, les usagers dénoncent la difficulté d'obtenir des informations par téléphone et le "renvoi automatisé quasi systématique vers le site internet de l'administration en cause". Le défenseur des droits rappelle un chiffre significatif : 27 % des personnes n'ont pas accès à internet ou éprouvent des difficultés à trouver une information sur le web. Un chiffre à rapprocher d'une récente étude du Credoc qui recense 13 millions de personnes incapables d'effectuer une démarche administrative en ligne.

Des économies bien modestes

La critique de dématérialisation des services publics s'invite désormais jusqu'au Sénat. Une note publiée au mois de novembre dernier déplorait que "la numérisation du processus de délivrance des titres sécurisés s'est accompagnée d'une importante réduction des points de contact entre l'administration et les usagers. L'éloignement des points d'entrée est le principal problème supporté par les usagers résidant dans les dizaines de milliers de communes non équipées".

Pire, les gains attendus en matière de temps de traitement ne sont pas au rendez-vous selon le sénateur Jacques Genest (Les Républicains, Ardèche) : "les délais de traitement des demandes ne sont pas nécessairement plus courts dans le cadre de processus marqués par une plus forte dématérialisation" !

Quant aux économies escomptées grâce à la numérisation des titres d'identité, elles sont à ce jour bien modestes : "par rapport à 2015, les économies effectuées n'apparaissent pas supérieures à 6 millions d'euros (moins de 1 % des dépenses). Face à ces économies, il faut prendre en compte les investissements nécessaires et les compensations versées aux communes sélectionnées pour recueillir les données. Leur montant (près de 40 millions d'euros) excède à ce jour largement des économies". "Face à ce qui s'apparente à une rupture dans la continuité des services publics", le Défenseur des droits plaide pour une "voie alternative" (papier, téléphone, agent) à chaque fois qu'une procédure administrative est proposée en mode dématérialisé. Il recommande également de conserver des lieux d'accueil physique sur l'ensemble du territoire. Il existe à ce jour 1 203 maisons de services au public sur le territoire français. Reste à savoir comment l'Élysée recevra ces avertissements. En début d'année, Emmanuel Macron s'est fixé un objectif : 100 % des services publics devront être dématérialisés à l'horizon 2022...



Inclusion numérique - Priorité à la formation et à la mutualisation des outils

12/06/2018 Lucas Boncourt / EVS

Dans la foulée de la remise du rapport sur l'inclusion numérique fin mai, le secrétariat d'État au Numérique a lancé une plateforme proposant une boîte à outils "inclusion numérique" à destination des collectivités locales.

Pour trouver un emploi, un logement, s'inscrire à l'université ou encore demander une aide publique, le numérique est devenu incontournable. Or, selon le rapport remis le 31 mai au secrétaire d'État au Numérique, Mounir Mahjoubi, plus de 13 millions de Français rencontrent des difficultés dans l'usage des outils numériques. Et au-delà des personnes souffrant "d'illectronisme", 40% des Français se disent angoissés à l'idée de devoir effectuer des démarches administratives en ligne et 34% des habitants des villes moyennes disent ne pas profiter du tout des opportunités d'internet... Et si la "génération internet" est familière du smartphone et des réseaux sociaux, nombreux sont les jeunes à ne pas maîtriser les outils bureautiques et les usages professionnels.

Une demande d'accompagnement non satisfaite

Des constats qui ont de quoi alarmer les pouvoirs publics à un moment où de plus en plus de démarches administratives, comme la déclaration d'impôt sur le revenu ou la demande de carte grise, ne passent plus que par internet. Le groupe d'experts de la mission inclusion numérique lancée en décembre 2017, nourris de 25 ateliers territoriaux, 500 questionnaires adressés à des collectivités et 300 contributions en ligne, invite à prendre le sujet à bras le corps. Car si "le besoin de formation de la population aux usages du numérique est massif, les réponses actuelles sont insuffisantes, tant en termes d'offre de services que d'aidants numériques formés à la prise en charge", souligne le rapport. Les secrétaires de mairie, les travailleurs sociaux, les aidants familiaux sont ainsi de plus en plus souvent amenés à intervenir pour répondre aux demandes des usagers sans aucune formation ni cadre déontologique. Les services de médiation numérique s'avèrent ensuite peu efficaces, le rapport invitant à cibler les financements "vers les acteurs ayant un impact avéré" et à permettre aux structures de médiation existantes de bénéficier des dispositifs de financement de la formation continue. Pour pérenniser les politiques d'inclusion numérique, le rapport appelle enfin à mettre en œuvre une "gouvernance de long terme, centrée sur la mise en réseau des acteurs qui facilite la diffusion des usages numériques au sein de la société" avec un

pilotage national, des relais intermédiaires de coordination et une mise en œuvre locale.

Plan inclusion numérique mode d'emploi

Le rapport a produit onze recommandations (voir encadré ci-dessous) centrées sur la mutualisation des ressources, la professionnalisation et la formation des aidants ainsi que la structuration de l'action publique. Très concrètement, le secrétariat au numérique a mis en ligne, début juin, le site inclusion.societenumerique.gouv.fr dont la vocation est d'animer la stratégie nationale, de mettre à disposition une boîte à outils et de partager des expériences inspirantes. Les collectivités y trouveront notamment une méthodologie en cinq étapes pour élaborer leur stratégie locale d'inclusion numérique, de l'identification des publics cibles au déploiement de dispositifs d'e-inclusion en passant par la recherche de partenaires et de financements. Le site propose également des bonnes pratiques et propose à toutes les collectivités qui le souhaitent de partager leur expérience. On y trouvera par exemple les stratégies mises en œuvre par les départements des Pyrénées-Atlantique et du Gard ou de Rennes Métropole.

Les onze recommandations du rapport

1. Outiller les collectivités locales par la mise à disposition d'une plateforme en ligne agrégeant des orientations, des outils, des ressources et des bonnes pratiques.
2. Mettre à disposition un kit d'intervention rapide pour les aidants numériques.
3. Proposer des sites administratifs "miroirs" pour simuler les démarches en ligne sans manipuler les données personnelles de la personne accompagnée.
4. Mettre en place un parcours de compétences "PIX Grands Débutants" avec la plateforme en ligne d'évaluation et de certification des compétences numériques PIX.
5. Accélérer la formation des aidants numériques par la mise en place d'un plan de formation des volontaires bénévoles et services civiques.
6. Soutenir le développement et l'attractivité des métiers de la médiation numérique.
7. Agréger des moyens publics et privés dans le cadre d'une mobilisation collective de type "fonds de soutien pour l'inclusion numérique".
8. Déployer nationalement le dispositif de "chèque culture numérique" pour aiguiller les financements vers les demandeurs et soutenir les lieux de médiation.
9. Favoriser l'émergence de structures interdépartementales sur l'inclusion et les cultures numériques.
10. Inscrire l'inclusion numérique dans les instances de dialogue préexistantes au niveau territorial.
11. Mettre en place un événement national "Numérique en commun" dédié à l'inclusion et aux cultures numériques.

LA CHRONIQUE D'ALAIN GARNIER

L'InfoDoc à la rescousse des métiers pour la transformation digitale

[challenge] Les informaticiens peinent à trouver leur place depuis l'arrivée du *cloud* et la transformation digitale. Si les métiers de la documentation ont réussi leur transformation et sont une source d'inspiration pour les DSI, il leur faut poursuivre leur mutation, face à de nouveaux défis.

La transformation digitale, à l'œuvre depuis plus de 15 ans, se traduit par une intégration en profondeur du numérique dans les activités des entreprises qui modifient leur *business model* et leur organisation. Le *cloud* dématérialise le numérique en éliminant tout le fatras associé au système d'information : plus de machine, de bases de données, et de *proxy* compliqués à installer. En SaaS, on s'abonne aussi simplement qu'à une salle de gymnastique !

Bouleversement pour les métiers

Tous les métiers découvrent qu'ils peuvent prendre en main leur transformation digitale. Nul besoin de chaperon : fini le régime sous coupe réglée de la DSI qui impose une infrastructure. Par le *cloud*, on passe directement auprès du fournisseur. *Exit* la DSI - au moins en apparence...

Les métiers de l'InfoDoc ont eux aussi connu ce moment de désœuvrement. Alors que, dans les années 80-90, ils fixaient les règles d'accès à l'information professionnelle en choisissant les revues et les livres à acquérir, dans les années 2000, avec l'Internet puis Google, l'accès à l'information fait partie intégrante des pratiques de chaque employé. Le secteur de l'InfoDoc a mis du temps à comprendre que son rôle avait changé, qu'il fallait offrir davantage de « ser-

vice », organiser la gouvernance de l'information au niveau global, devenir expert en missions difficiles... Bref, avoir une nouvelle valeur au sein d'une organisation en mouvement.

Les DSI, responsables de leurs difficultés

Aujourd'hui, l'InfoDoc a réussi - tant bien que mal - à positionner sa valeur. La veille est devenue un réel enjeu ; la gouvernance de l'information aussi. Mais tous les métiers n'ont pas les clés de la transformation digitale. Ils n'en connaissent pas les ressorts, les outils, les méthodologies et le rôle central des données.

Il existe une écologie de la transformation digitale qui n'est pas réductible à un métier. Les DSI auraient pu avoir ce rôle, mais 20 ans de rationalisation, d'obsession de la sécurité, de choix systématiques d'acteurs monopolistiques ont fait des DSI des « Monsieur NON » qui ne représentent plus - malgré leur bon vouloir, leur compétence et leur poids dans les entreprises - le renouveau attendu vers cette transformation agile. Leur problème majeur serait leur incapacité à imaginer de nouveaux projets avec de nouveaux acteurs. Ils sont trop « pris » dans les nasses des fournisseurs pour penser une écologie nouvelle dans un monde numérique nouveau.



Suliko

Entrepreneur en série, Alain GARNIER a 26 ans lorsqu'il crée Arisem, éditeur de logiciels spécialisés dans le traitement de l'information sémantique. Passionné par le numérique, il co-fonde, en 2004, Evalimage, un service de mesure et d'analyse du monde web centré sur la marque et les consommateurs puis, en 2005, Jamespot, éditeur de solutions collaboratives au service de la performance des organisations.

alain.garnier@jamespot.com

Un nouveau cycle

On voit fleurir des postes de « *chief digital officer* » qui portent la bonne parole de la transformation digitale. Une magnifique opportunité pour les équipes d'InfoDoc ! Voilà une personne qui fait le lien entre les métiers et le numérique, donc *a fortiori* sur la question centrale de l'information. Ce levier vers de nouvelles perspectives pour augmenter la valeur ajoutée d'une équipe d'InfoDoc implique toutefois que le DSI pense comme ces métiers et non pas à travers un regard technique. Ne pas avoir peur non plus de parler de RH, du *business* et des clients finals et de s'attaquer à la donnée interne pour la rattacher aux données externes : ce renversement complet de perspective contribue au renouveau de l'InfoDoc et peut être même à sa consécration ! ■

Big Data et Open Data : quel impact pour les professionnels de l'information ?

ZD017 « Big & et Open Data : conséquences et compétences pour les professionnels de l'information », tel était l'intitulé de la journée d'étude organisée par l'ADBS Bretagne, le Centre de formation aux carrières des bibliothèques (CFCB) et l'Unité régionale de formation à l'information scientifique et technique (Urfist) le 28 mai 2015 à Rennes.

Les données sont omniprésentes dans notre environnement et questionnent les professionnels de l'information tant au niveau de l'évolution de leur métier que des nouvelles compétences à acquérir. À l'occasion de cette journée d'étude¹, des professionnels de l'information, des responsables de formation, des spécialistes du domaine sont intervenus pour identifier les grands enjeux posés aux professionnels par l'explosion des données sur le plan du positionnement, des compétences et de la formation.

Définitions et déclinaisons, la nébuleuse de la *data* et ses enjeux

La notion de « *data* » est difficile à cerner et ses déclinaisons (Big data, Smart data, Research data, Open data, Linked data, etc.) sont nombreuses, illustrant la dimension multiforme de ce nouvel objet de réflexion pour les professionnels de l'information. Si, selon Jean-Michel Salaün, professeur en sciences de l'information à l'École normale supérieure de Lyon, « *personne n'est vraiment spécialiste de la question* », les intervenants ont néanmoins tenté d'approcher la notion pour en dégager ses principales caractéristiques. La donnée renvoie à trois types d'objets : les données brutes, les métadonnées, les traces ; ces différents types de données pouvant renvoyer à divers moyens de production : recueil automatique *via* des capteurs, réseaux sociaux, productions documentaires démulti-

pliées, appareillages scientifiques, métadonnées.

Lors de la table ronde, Alexandre Serres, co-responsable de l'Urfist de Bretagne-Pays de Loire, rappelle que les données concernent les professionnels de l'information à plusieurs titres : en tant qu'individu, citoyen et professionnel de l'information. Ainsi, là où il y a quelques années les statistiques permettaient de construire des probabilités, le Big data permet de construire du sens à partir des données mais prétend aussi développer une prédictibilité absolue. Les enjeux économiques sont importants avec des promesses difficiles à chiffrer (le rapport Hermelin-Bourdoncle² évoque un chiffre d'affaires lié au Big data de 9 milliards d'euros d'ici 2020) mais aussi des craintes car l'exploitation des données modifie la chaîne de valeur économique par la captation de la relation-client, de l'attention et des traces à travers des plateformes de médiation et pose notamment la question de la propriété et de la réutilisation des données recueillies.

Permanences et ruptures pour les professionnels de l'information

Pour Jean-Michel Salaün, d'un point de vue historique, les fiches des catalogues du début du 20^e préfiguraient le Big data, les *datas centers* de Google. Les principes gouvernant le traitement des données (stockage, organisation, diffusion) ne sont pas sans rappeler les logiques documentaires. Néanmoins, du point de vue des sciences de l'information,

la *data* bouscule les objets traditionnels que nous manipulons. Une reconfiguration de la relation document/données/information s'instaure, Jean-Michel Salaün allant même jusqu'à dire qu'à l'ère du web de données, le document « *n'existe plus* » mais est reconstruit en permanence « à la volée » *via* des algorithmes. Dominique Cotte souligne, en effet, que la relation document/données se renouvelle et s'inscrit dans de nouvelles logiques de décompositions/recompositions du document vers la donnée et de la donnée vers le document en s'appuyant sur des outils de traitement et une logique de documentarisation.

Pour les professionnels de l'information, de nouvelles opportunités s'ouvrent.

- **Dans le domaine du Big data**, si les *data scientists*, à l'intersection de trois domaines (informatique, statistiques et mathématiques), paraissent incontournables, pour Jean-Michel Salaün, la place des professionnels de l'information peut se situer notamment dans la conception de systèmes d'information à travers la fonction d'architecte de l'information présentée dans son ouvrage récent.

- **Dans le domaine des données publiques**, la nécessité de traiter les données (description, indexation, etc.) est indispensable à la réussite de projets Open data comme en témoigne le

//// *vade-mecum* sur l'ouverture et le partage des données publiques⁴. Dominique Cotte constate ainsi un rapprochement entre les centres de documentation, les services informatiques et les missions Data avec des profils actualisés pour les professionnels de l'information.

• **Dans le domaine de l'Open research data**, le nouvel écosystème de production de l'information scientifique re-questionne les relations entre chercheurs et professionnels de l'information dans le traitement des données scientifiques au niveau de la qualification des jeux de données, de leur description, etc. De nouveaux profils émergent tel que bibliothécaire de données à l'image de Soizic Lesneven, ingénieur de recherche à l'Observatoire astronomique de Strasbourg, qui démontre la valeur ajoutée apportée par les professionnels de l'information dans le traitement des données astronomiques dans le cadre d'une « équipe intégrée » composée de chercheurs, de documentalistes et d'informaticiens.

Quand les bibliothèques s'emparent de la donnée

Lors de la table ronde, deux projets impliquant des bibliothèques dans la valorisation des données ont été présentés.

• Le projet Open data de la Bibliothèque Les Champs libres, à Rennes. Rennes Métropole et la ville de Rennes ont décidé de s'inscrire dans le mouvement de l'Open data et de libérer les données de leur territoire. La bibliothèque de Rennes Métropole « Les Champs libres » a répondu à cet appel en ouvrant ses propres données liées à la fréquentation et aux transactions. Les premières,

collectées par les portails antivol, les secondes, issues des statistiques de prêt, sont aujourd'hui accessibles sur le portail Open data de Rennes Métropole⁵. Ainsi le mouvement de l'Open data peut aider les bibliothèques à améliorer les services aux publics tout comme l'expérience du lieu.

• Le projet Data.bnf.fr. Il a émergé en 2011 en partant du constat que les données des catalogues sont riches, avec des documents très variés mais que leur visibilité était limitée sur le Web. L'idée était donc de « désiloter » les données et de les afficher sur le Web pour qu'elles soient récupérables par les moteurs de recherche afin de leur donner une meilleure visibilité. Ce projet s'inscrit dans une démarche d'adoption des outils du web sémantique. Ces derniers permettent l'exposition et l'intégration de données utiles, fiables et validées dans l'univers croissant du web de données. En pratique, l'articulation entre les silos de données s'appuie sur les notices d'autorité qui constituent le socle de chaque page auteur, œuvre ou thème. C'est le lien à l'identifiant des notices d'autorité qui permet de rassembler différentes ressources sur la page. Ce sera le cas par exemple de Victor Hugo, pour lequel on pourra retrouver ce qu'il a écrit, ce qu'on écrit sur lui, les films qui portent sur lui, etc. Un nouveau métier émerge ainsi dans le monde de la description bibliographique, celui de « métadonneur ». Pour Laurence Rey, responsable du pôle Communication et formation professionnelles à la BnF, celui-ci est amené à évoluer dans un flux, un écosystème, où les données seront liées entre elles et dans lequel il lui incombera de vérifier l'exactitude des liens entre celles-ci. Son travail sera donc bien plus visible qu'auparavant.

De nouvelles compétences à construire

L'explosion des données invite les professionnels de l'information à développer une culture des données qui se traduit par de nouvelles compétences à acquérir,

au-delà de celles de la « simple » gestion du document. Elles se répartissent en quatre familles distinctes présentées par les participants de la table ronde⁶

- **compétence informatique, technique** comprendre l'organisation du numérique (HTML, MySQL, CSS, etc.) et des systèmes d'information permettant de dialoguer avec les informaticiens ; être capable de diffuser des données via un portail, de faciliter leur accès et leur téléchargement
- **compétence en matière de traitement des données** savoir créer de la valeur à la donnée par un travail de reformage et de mise en forme, de qualification et de description via des métadonnées ;
- **compétence juridique** connaître les lois qui encadrent l'exploitation des données (Code de la propriété intellectuelle, droit des marques pour les partenaires, droit d'auteur, etc.) ;
- **compétence managériale** savoir gérer et animer un projet ; raisonner en écosystème, travailler en équipe, développer une « culture de la donnée » chez ses collaborateurs, suivre l'utilisation des données.

Pour les professionnels de l'information, l'un des enjeux est par conséquent l'enrichissement de leurs compétences afin d'être capable de développer en permanence des interactions avec des experts des métiers connexes aux sciences de l'information. Mais, au-delà des compétences, l'enjeu majeur ne serait-il pas que les professionnels définissent avant tout la place qu'ils veulent prendre dans cet environnement marqué par la donnée ? ■

> Katell Collet-Thireau

Chargée d'ingénierie documentaire,
co-animation Réseau Renadoc
AgroSup Dijon - Institut Eduter
Chargée d'enseignement
université de Rennes 2
katell.collet-thireau@educagri.fr

> Jean-Paul Thomas

PRCE documentation
Université de Rennes 2
jean-paul.thomas@univ-rennes2.fr

NUMÉRIQUE

19 juillet 2018

Comment le numérique a changé les métiers de la fonction publique territoriale

Nouveaux profils d'emplois, postes requalifiés ou menacés... La transition numérique n'a pas causé à proprement parler de révolution mais les organisations et les activités des agents sont traversées par de « *profonds changements* ». C'est le constat opéré par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), qui a présenté, lundi 16 juillet, les résultats du premier volet de l'étude mesurant les « *Impacts de la transition numérique sur les métiers de la fonction publique territoriale* » : en 38 pages, elle analyse les effets du numérique sur les fonctions, le plus souvent en mutation, puis sur le quotidien professionnel des agents, renvoyés pour certains à leur « *illectronisme* » (néologisme qui transpose le concept de l'illettrisme dans le domaine de l'informatique).

L'étude a, plus précisément, été menée par l'Observatoire de l'emploi, des métiers et des compétences de la fonction publique territoriale du CNFPT dans 9 collectivités (eurométropole de Strasbourg, communauté urbaine du Grand Poitiers, communauté de communes, ville et CCAS de Parthenay...) et auprès de 87 agents territoriaux (directeurs généraux des services et directeurs adjoints, agents et encadrants chargés du développement numérique, un élu...).

Les activités d'accueil, « un service après-vente »

En analysant « *les projets d'e-administration, de dématérialisation et de gestion de la relation avec les usagers qui correspondent globalement à la période liée au développement d'Internet* », le CNFPT remarque que « *plusieurs fonctions sont profondément impactées par la transition numérique.* » À terme, certains métiers sur le chemin de la standardisation, comme l'instruction des dossiers, pourraient disparaître. D'autres sont « *requalifiés* ». C'est le cas, par exemple, de la fonction d'accueil, qui s'apparente désormais à celle d'un service support en ligne, service après-vente ou « *hotline* ».

Avec la généralisation des logiques de guichet unique, certaines collectivités ont « *un accueil physique continu sur toute la journée, 6 jours par semaine* », fait remarquer le CNFPT. « *Les agents effectuent des rotations entre les différents postes d'accueil physique et en ligne (...) Les procédures simples étant le plus souvent dématérialisées, les agents se concentrent sur les cas complexes et les demandes sensibles (impayés, réclamations et litiges...), sur l'accompagnement des citoyens qui n'ont pas accès aux services dématérialisés.* » L'étude parle par conséquent « *d'accueil-médiateur* ».

L'administration des données émerge

À l'inverse, d'autres fonctions, à l'instar du directeur des données, montent en puissance. « *Aujourd'hui, les Data sont l'axe principal du développement de l'e-administration et de la création de nouveaux services* », indique le rapport. Pour l'heure, les grands types de services développés à partir des données en ligne sont les téléservices, les systèmes d'information géographique (pionniers dans le numérique mais qui se sont fortement renouvelés ces dernières années), le « *cloud computing* », les compteurs intelligents, les bases de connaissances, les fichiers usagers partagés ou uniques, les profils statistiques, la lecture des plaques d'immatriculation...

Des données que les collectivités se doivent de maîtriser pour « *se prémunir contre les cyber-attaques* » et « *assurer la protection des données individuelles dont elles disposent* ». « *Pour l'heure, si les collectivités organisent le plus souvent la production de données, elles n'en assurent que rarement le traitement. Sur ce domaine encore nouveau, elles privilégient une montée en compétences par des recrutements externes* ».

« Des processus hiérarchiques renouvelés »

Au-delà des fonctions, c'est le rapport des agents à leur hiérarchie qui se trouve parfois bousculé avec le développement numérique : les organisations sont moins cloisonnées. « *Désormais, les relations verticales ou hiérarchiques tendent à se combiner davantage aux relations horizontales ou fonctionnelles. Elles obligent les managers et manageuses à travailler de façon plus matricielle* », explique l'enquête. « *Le processus décisionnel lui-même n'est plus unique et seulement concentré sur un seul manager ou manageuse, mais partagé au sein d'une chaîne d'acteurs et de responsabilités fonctionnelles.* »

Ces nouveaux rapports peuvent perturber certains managers à tel point que les changements organisationnels leur donnent « *le sentiment d'une remise en cause et d'une perte d'autorité* ». Pour lutter contre la fracture numérique et ce que l'on appelle « *l'illectronisme* », le CNFPT recommande aux collectivités d'identifier « *l'acculturation numérique de l'ensemble de leurs agents comme un enjeu primordial de développement et comme un nécessaire investissement à moyen terme.* »

Le second volet de cette étude, prospectif cette fois, sera publié en 2019.

L.G.