CHAIRE OPTIMA

Observatoire du PiloTage et de l'Innovation Managériale LocAle

Les enjeux de l'innovation numérique dans la gestion de la relation citoyenne : un exemple avec Citélà

Jérémy Laffargue, étudiant IAE
Pierre Marin, Maître de conférences, IAE

IAE PAU-BAYONNE Ecole Universitaire de Management

UNIVERSITÉ DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR

CHAIRE OPTIMA
Observatoire du PiloTage et de l'Innovation Managériale LocAle

SOMMAIRE

Introduction

1. Un moyen d'améliorer la communication vers la population

2. Un moyen d'activer la parole citoyenne

3. Une aide à la décision pour les collectivités

Introduction

- La transition numérique dans les collectivités locales -> une mutation vers les Smart cities
  - Double objectif (Bertossi, 2016)
    - Le développement économique local
    - L'optimisation des réseaux

« pour une ville plus facile, à haute qualité de vie »

- Adaptation de la GRC dans les collectivités grâce aux NTIC -> vers l'amélioration de la relation élus/citoyens
  - *« une meilleure utilisation des Big Data pourrait* ***rendre les villes plus compétentes et plus démocratiques*** » (Lacour, 2016)

Introduction

CONSTATS	ENJEUX
▪ Difficultés des acteurs locaux à **communiquer sur les politiques publiques**	➢ **Rendre compte** de manière directe de l'action locale des collectivités
▪ **Opinion citoyenne souvent absente** du débat public local	➢ **Valoriser l'avis des citoyens**
▪ Difficultés à prendre des **décisions éclairées dans un contexte financier contraint**	➢ Faire des **choix réfléchis en prenant en compte les besoins** exprimés par l'évaluation publique

Introduction

- Un **exemple** de NTIC dans la GRC : Citélà

1. Un moyen d'améliorer la communication vers la population

- **Objectifs**
  - Organiser les données ouvertes (Open Data)
  - Communiquer de manière directe avec la population
  - Réunir sur un point d'entrée unique l'ensemble des informations de tous les services publics produits sur un même territoire

- **Modalités :**
  - Référencement de l'ensemble des services publics sur un territoire donné
  - Agrégation de données des plateformes d'Etat Data.Gouv et Datatourisme

2. Un moyen d'activer la parole citoyenne

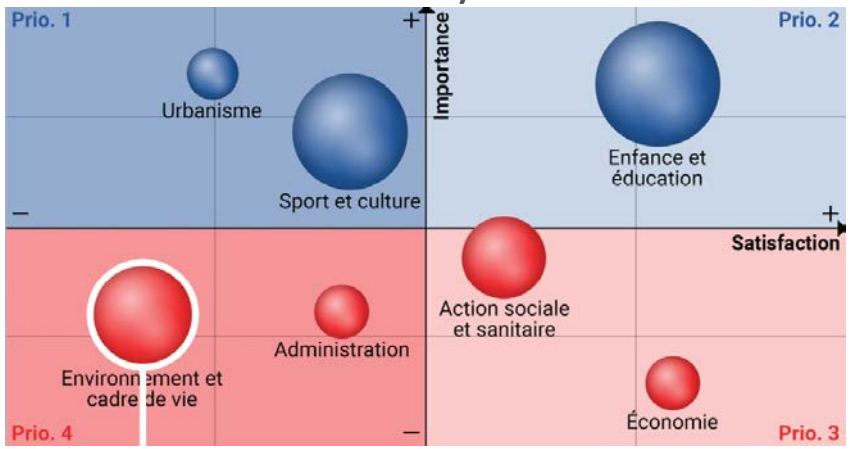
- **Objectifs**
  - Impliquer simplement les citoyens
  - Améliorer le service public
  - Simplifier et augmenter la participation citoyenne dans les territoires

- **Modalités**
  - Outil de notation sur le degrés de satisfaction et le niveau d'importance de chaque service public
  - Justification de la notation par un commentaire

3. Une aide à la décision pour les collectivités

- **Objectifs**
  - Compléter les outils de pilotage financier
  - Faire des choix réfléchies au regard des besoins et de la satisfaction des usagers

- **Modalités**
  - Consolidation des avis dans un tableau de bord à l'aide de la segmentation PMA
  - Justification des écarts avec l'analyse des commentaires



CHAIRE OPTIMA
Observatoire du PiloTage et de l'Innovation Managériale LocAle

Suivez l'actualité de la chaire

http://optima.univ-pau.fr/live/

Contactez-nous

chaire.optima@univ-pau.fr

Institut d'Administration des Entreprises
(IAE) de Pau-Bayonne
BP 575
64012 PAU Cedex - France

Les partenaires de la chaire