

# MAÎTRISE DES DONNÉES TERRITORIALES : NOUVEAUX ENJEUX, NOUVELLES SOLUTIONS POUR LES COLLECTIVITÉS

## FOCUS TECH



Cédric AUBIN, Directeur Secteur Public | Keyrus

La transformation numérique du secteur public place la donnée au cœur des préoccupations des collectivités territoriales. Quels sont les nouveaux enjeux et les nouvelles solutions que les collectivités peuvent prendre en compte pour offrir davantage de services numériques aux usagers et citoyens tout en gardant le contrôle sur leurs données ?

### DE L'OPEN DATA AU DATA MANAGEMENT

La loi pour une république numérique — aussi appelée loi Lemaire — entrée en vigueur depuis le 7 octobre 2016, s'applique désormais depuis le 7 octobre 2018 aux bases de données et aux documents d'intérêt économique, social, sanitaire ou environnemental. À compter de cette date, la plupart des administrations doivent publier gratuitement les informations rendues publiques, et dans un format à la fois ouvert et exploitable par une machine. Cette loi fait de la circulation des données la règle, et non plus l'exception !

Ce qui entraîne, en termes de flux d'échanges et de communication en ligne, des niveaux qui n'étaient pas encore concevables il y a une décennie : la donnée devient un élément de valeur ajoutée et de richesse, autant par les volumes traités que par la diversité des données accessibles.

Cette « révolution » place donc l'open data au rang des principaux leviers de transformation des politiques publiques de la donnée, tant au niveau de l'État que des collectivités. Certes, la réforme ne couvre pas la totalité des données valorisables produites par les administrations — certaines informations comme les données personnelles n'ont pas vocation à être diffusées sans contraintes<sup>1</sup> — mais elle devrait déjà contribuer largement au décloisonnement et à une meilleure circulation de l'information.

L'État joue un rôle moteur dans la structuration de ces politiques. Il impulse par exemple des formes d'actions publiques plus orientées sur la collaboration et l'échange de données entre administrations, avec la mise en place de programmes stratégiques (comme France Connect pour la gestion des identités numériques) ou l'ouverture de bases de données nationales et de référentiels incontournables pour les acteurs publics et privés (comme la base adresse nationale (BAN) ou le fichier SIRENE dédié aux données sur les entreprises françaises). La mission « Etalab », créée par décret le 21 février 2011, est chargée de porter cette

politique ambitieuse, notamment à travers la diffusion des données publiques via un portail national.

Par ailleurs, l'État s'est également engagé dans le déploiement d'une stratégie de plates-formes afin de mettre en réseau les grandes bases de données détenues par les administrations. L'État pose ainsi les fondamentaux d'une nouvelle architecture numérique articulée par une interopérabilité fondée sur les interfaces de programmation (API). La mise en place de tels dispositifs a pour vocation de faciliter la réutilisation des données, donc de simplifier et stimuler le développement de services innovants, prenant plus fortement appui sur les approches utilisateurs.

Les grandes collectivités se sont elles aussi engagées dans cette transition. Productrices et gestionnaires de données, elles investissent dans la transformation de leurs systèmes d'information, et graduellement dans l'acquisition de nouveaux outils : systèmes de monitoring urbain, plates-formes de données ouvertes, tableaux de bords décisionnels, outils de reporting, etc. Les réformes nationales sur la fusion des régions, la création des métropoles, et la coopération intercommunale, accélèrent au sein de ces organisations la fusion des systèmes d'information et leur recentrage sur la réutilisation, le contrôle et la diffusion des données publiques territoriales.

### D'UNE ORGANISATION EN SILOS À UNE ORGANISATION SUR L'USAGE & LA RÉUTILISATION DES DONNÉES

Pour aider les collectivités à **préparer ce projet stratégique autour de la donnée et le réaliser** au mieux au sein des territoires, **des solutions innovantes** existent et peuvent être envisagées.

La mise en place de tels dispositifs, encore largement tributaire de la taille des entités publiques, impose certains principes pour organiser aux différentes échelles un

<sup>1</sup> Dispositions applicables issues du RGPD et de la loi du 20 juin 2018 sur la protection des données personnelles.

service de la donnée reposant sur la collecte, la diffusion et l'exploitation mutualisée des données.

On note ces dernières années une évolution singulière dans la manière dont les administrations publiques et les collectivités ont commencé à gérer leurs données. L'usage de la donnée couvre, pour l'essentiel, des finalités axées sur la performance et sur la gestion de la relation citoyen. Les administrations publiques et les collectivités commencent ainsi à s'intéresser de près aux données pour optimiser leurs dépenses, lutter plus efficacement contre la fraude, prédire des risques d'incendies ou de vols de biens, pratiquer l'analyse comportementale pour mieux gérer les heures d'affluence sur l'espace public, etc. L'objectif étant de fournir des services efficaces, personnalisés et plus proches des gens.

Cependant, les applications métiers fonctionnent encore assez systématiquement en silos à partir de bases de données structurées dédiées aux métiers et généralement propriétaires. Certes, les outils décisionnels – dits de Business Intelligence – sont en mesure d'analyser des données consolidées et structurées à partir d'extractions, mais généralement dans un contexte contraint et relativement limité.

Opter pour une **démarche processus** devient alors un premier moyen pour piloter son organisation de manière transverse en brisant les silos. Une fois les processus modélisés, la mise en place d'indicateurs de performance et d'outils d'amélioration continue permet de rendre l'organisation plus efficiente.

En matière de protection des données personnelles, on notera ici aussi le rôle fondamental des processus dans le respect du RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données personnelles). Pour maîtriser les problématiques de confidentialité des données, la première étape consiste à cartographier tous les processus métiers de l'organisation. Ceci permet dans un second temps d'identifier où les données personnelles sont collectées et stockées. Enfin, il est alors possible de s'assurer que tous les processus de traitement des données sont sécurisés et conformes à la norme RGPD.

D'autre part, les systèmes d'information amorcent une évolution vers des architectures orientées services et axées sur la donnée, afin d'assurer la communication entre les différentes applications du système d'information. Ces architectures se fondent sur l'usage et la réutilisation des données au-delà de leur fonction première. De fait, cette "gouvernance de la donnée" constitue un renversement de paradigme dans le mode d'organisation de l'administration, dans le sens où la donnée devient l'élément central. Les métiers sont amenés à travailler davantage en synergie, et les temps des décisions sont potentiellement raccourcis grâce à l'actualisation et à la mise à disposition permanente de l'information<sup>2</sup>.

## POINT DE REPÈRE SUR LE RGPD

### LE RÔLE FONDAMENTAL DES PROCESSUS

La CNIL préconise une évaluation de l'impact de la protection des données (Data Protection Impact Assessment, DPIA) pour tous les processus qui traitent des données personnelles. Les étapes d'un DPIA sont les suivantes :

- décrire le processus de traitement des données personnelles ;
- prioriser les actions à mener ;
- évaluer les risques associés et identifier comment les traiter ;
- établir comment la conformité va être documentée et démontrée.

Au-delà d'une mise en conformité au RGPD, cette politique de documentation permet de s'assurer que les processus et procédures liées à la confidentialité des données sont accessibles et compréhensibles par tous. Dans la mesure où l'impact du RGPD est important, il est fondamental d'en faire une partie prenante du Système de Management de l'Organisation plutôt que de le traiter comme un sujet ponctuel. Ceci permet également d'identifier des synergies dans les processus de l'organisation, et mieux maîtriser les coûts associés à la mise en conformité.

## FAIRE CONVERGER L'APPROCHE MÉTIER & LES APPROCHES TRANSVERSALES

Pour réussir à mettre en place une architecture orientée services, deux approches peuvent être envisagées :

- **Une approche sur un domaine particulier**, le plus souvent sur un département ou un service support (données métiers, données RH, données comptables, etc.). Dans ce cas, l'accent est mis sur l'exploitation du patrimoine informationnel avec un questionnement sur la qualité, l'usage opérationnel, voire l'enrichissement des données disponibles ;
- **Une approche globale visant la cohérence transverse des données clés pour l'organisation**. Il s'agit, pour l'essentiel, de données de référence massivement réutilisables (master data), vers lesquelles il conviendra de faire converger les utilisateurs. Dans ce cas, la réussite résidera dans la mise en place de processus permettant d'accéder rapidement à ces données.

Ces approches ne s'opposent pas, elles tendent plutôt à converger, du moins sur les activités de description de la donnée et de son cycle de vie. Il conviendra donc de

<sup>2</sup> Collecte et gestion des données numériques pour le pilotage des politiques publiques, Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), novembre 2016.

**mettre en place une organisation** capable de traiter les problèmes quotidiens de la gestion des données, et d'accompagner les projets de transformation qui vont impacter le cycle de vie des données pour l'adapter au nouveau contexte. Il conviendra aussi d'**utiliser des outils logiciels** accélérant cette transformation, en permettant la **création concertée de référentiels de données** qui serviront de socle aux développements des applications métiers.

## VERS UNE PLATE-FORME UNIQUE D'INTÉGRATION DE DONNÉES & DE GESTION DES PROCESSUS

Les collectivités doivent donc travailler autour de leurs processus métiers et des workflows de données associés, organiser la gouvernance des données et des référentiels, et disposer d'un socle technique permettant la préparation, la qualité et la mise à disposition des données. Bien qu'il existe sur le marché de nombreux outils spécialisés pour chacune de ces attentes (outils de type BPM, outils de gestion de workflows, outils de DQM, outils de MDM...), leur assemblage reste délicat. La perspective d'adopter un système unique, dont l'usage est standardisé à l'échelle de toute l'organisation, et disposant de tous les outils fondamentaux, reste une alternative plus intéressante : plus facile à mettre en place, avec un retour sur investissement davantage assuré.

Une telle solution existe et nous souhaitons la mettre en lumière ici : il s'agit de la solution Blueway.

**Blueway** est une **plate-forme** unique d'intégration de données et de gestion des processus réunissant :

- **Un socle technologique d'intégration de données**, entièrement dédié au transport, à la manipulation et au contrôle de la donnée. Il expose les données via un bus applicatif intégré (socle Data Foundation).

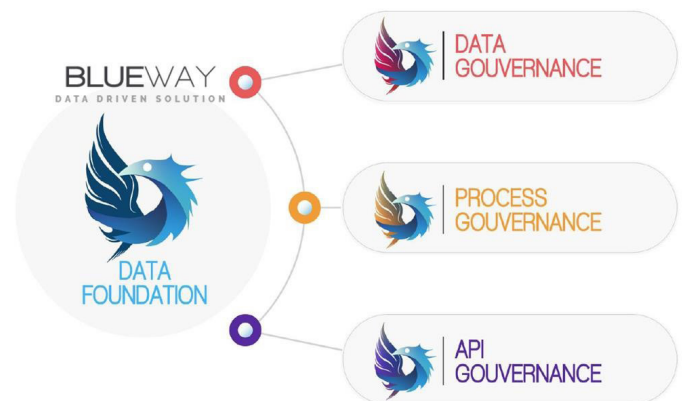
Ce socle, clé de voûte de la plate-forme, permet de se connecter à différentes sources (qu'il y en ait une ou plusieurs), d'opérer des traitements sur ces données, quels que soient leurs formats (fichiers plats, web services, bases de données) et quelles que soient leurs localisations (à l'intérieur ou à l'extérieur de la collectivité). Une fois mises en cohérence, ces données peuvent être consommées en interne ou exposées à l'externe vers les partenaires de la collectivité. Trois autres usages viennent ensuite s'appuyer sur ce socle :

- **Un module dédié aux référentiels de données** : ce composant prend en charge la gestion de la qualité, du cycle de vie, de la consolidation, de la gouvernance, sans oublier la supervision et le monitoring des données (module Data Gouvernance).

- **Un atelier de design de flux techniques et workflows humains** à la norme BPMN. Il permet la création et la diffusion d'écrans de saisie auprès des utilisateurs, et

des écrans de contrôle et de validation (module Process Gouvernance).

- **Un module dédié à la gestion des APIs** : consommation, exposition, gateway, suivi de la consommation, règles de sécurité et autorisation (module API Gouvernance).



Présent sur le marché de l'urbanisation du système d'information et du BPM depuis plus de dix ans, Blueway (éponyme de la solution) est aujourd'hui l'éditeur d'une des plates-formes d'intégration les plus puissantes et les plus complètes du marché.

Le choix de la solution Blueway repose sur trois arguments essentiels :

- **Une solution complète** qui à partir d'un seul environnement permet de développer des flux, mais également de les orchestrer, de gérer les erreurs, etc. De plus, la solution permet la mise en place de référentiels.

- **Une interface totalement web et graphique** qui facilite le développement et la maintenance des flux de données et des processus.

- **Un éditeur français à taille humaine** basé à Lyon avec lequel **Keyrus** a tissé une relation de proximité, en qualité de partenaire intégrateur de la solution.

## QUELQUES EXEMPLES DE RÉALISATIONS RÉUSSIES DANS LES COLLECTIVITÉS

Positionné au cœur du SI, ce type de plate-forme solutionne beaucoup de problèmes rencontrés par les directions informatiques :

- **Interconnexions multiples au sein du SI de la collectivité** : par exemple les communications backoffice-frontoffice pour interfacier les portails citoyens avec les applications métiers ou les référentiels ; les communications backoffice-backoffice pour interconnecter les outils de gestion de courriers avec les progiciels de gestion de

dossiers ; ou enfin les interconnexions avec des SI tiers des partenaires institutionnels tel que le Département pour une Mairie, la Région pour un Département, Pôle Emploi / DGFIP pour une Région, etc. Les bénéfices sont de mieux maîtriser les flux au sein du SI et faire communiquer les applications de façon synchrone ou asynchrone, mais également de centraliser, orchestrer et suivre les interactions de plus en plus complexes au sein du SI et avec l'extérieur.

• **Déploiement d'un référentiel citoyen unique (RCU)** pour améliorer la performance des services : lorsque plus d'une vingtaine de systèmes différents contiennent des données sur les usagers et citoyens, il est évident qu'il faut unifier ces informations pour en améliorer la qualité et l'efficacité des services proposés. Constituer un référentiel unique utilisable par tous via la mise en place d'un MDM (Master Data Management) devient alors indispensable. Le bénéfice obtenu est ici de disposer d'une vue unique et fiable des données de l'utilisateur. Du point de vue des

services en interne, les utilisateurs des applications métiers sont certains d'avoir toujours les informations les plus à jour des usagers bénéficiaires. Du point de vue du système d'information, les données dupliquées liées aux usagers sont supprimées (dé-doublonnage de données) et leur centralisation renforce le continuum des services proposés par la collectivité. Cela permet aussi au service informatique d'être plus agile en déployant plus rapidement de nouvelles applications qui se connectent au RCU via des interfaces standardisées, sans oublier la sécurité au regard du RGPD.

+++

La dématérialisation, ou plutôt la digitalisation dans le secteur public, est une tendance de fond aujourd'hui, et une véritable ambition des pouvoirs publics<sup>3</sup>. Il va de soi que les collectivités doivent offrir davantage de services numériques aux usagers et citoyens tout en gardant le contrôle sur leurs données.

C.A.

<sup>3</sup> <https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public>

## À PROPOS DE L'AUTEUR

### Cédric AUBIN

Cédric, PhD, Directeur sectoriel au sein de **Keyrus**, dirige au plan national les activités Business du Secteur Public et Santé Social. Il est également chargé de recherche et d'enseignement à l'IFROSS (Institut de Formation et de Recherche sur les Organisations Sanitaires et Sociales) à l'Université Jean Moulin Lyon 3. Membre de la Société Française de l'Évaluation, il travaille auprès des organisations publiques autour des thèmes de la qualité et de l'approche processus des organisations, du management et de la promotion de projet, et de la mise en œuvre de solutions numériques autour de la data et du digital.

## À PROPOS DE KEYRUS

### Keyrus, créateur de valeur à l'ère de la Data et du Digital

Acteur international du conseil et des technologies, spécialiste de la Data et du Digital, **Keyrus** a pour mission d'aider les entreprises à tirer profit du paradigme de la Donnée et du Numérique pour accroître leur performance, faciliter et accélérer leur transformation et générer de nouveaux leviers de croissance, et de compétitivité.

Plaçant l'innovation au cœur de sa stratégie, **Keyrus** développe une proposition de valeur unique sur le marché autour d'une offre novatrice qui s'appuie sur la combinaison de trois expertises majeures et convergentes :

- **Data Intelligence**

Data Science – Intelligence Artificielle – Big Data & Cloud Analytics – Business Intelligence – EIM – CPM/EPM

- **Digital Experience**

Innovation & Stratégie Digitale – Marketing Digital – DMP & CRM – Commerce Digital – Performance Digitale – User Experience

- **Conseil en Management & Transformation**

Stratégie & Innovation – Transformation Digitale – Pilotage de la Performance – Accompagnement des Projets

Présent dans une quinzaine de pays et sur 4 continents, le Groupe **Keyrus** emploie plus de 3 000 collaborateurs.

**Keyrus** est coté sur le compartiment C de l'Eurolist d'Euronext Paris (Compartiment C/Small caps - Code ISIN: FR0004029411 – Reuters : KEYR.PA – Bloomberg : KEY:FP)

Plus d'informations sur : [www.keyrus.fr](http://www.keyrus.fr)