



# LA DONNÉE POUR DESSINER LES SERVICES PUBLICS DE DEMAIN

La dynamique lancée avec l'Open Government Partnership, rejoint par la France en 2014, a été suivie de nombreuses initiatives en matière d'ouverture de données et de simplification administrative

Ceci est clairement perçu par la population : selon une étude ELABE menée pour Wavestone en octobre 2018, 6 Français sur 10 considèrent que les démarches administratives sont le service qui a été le plus impacté par le numérique.

Sous l'impulsion de l'administrateur général des données, de nombreux chantiers ont été lancés notamment autour :

- / Du développement de la doctrine de **la circulation des données** au sein de la sphère publique,
- / De l'identification et de la reconnaissance **des données de référence**,
- / **Des problématiques de sécurité** notamment en matière de consentement des citoyens et de confiance numérique,
- / **De l'innovation et la création de la valeur par la valorisation de la donnée** (nouveaux services, nouveaux modèles économiques...)

Le champ est très large et **il est nécessaire de prioriser**. Des avancées sont attendues prioritairement sur 4 domaines : l'emploi, la formation professionnelle, l'éducation et la santé.

**Les impacts stratégiques, organisationnels, humains et techniques doivent être anticipés** au regard de l'ambition. Les bénéfices qualitatifs et économiques attendus doivent être explicités. Dans ce cadre, près de deux tiers des Français sont d'accord pour partager leurs données personnelles à condition de disposer en retour de bénéfices concrets notamment en termes d'économies (65 %), d'amélioration de leur suivi médical (65 % et 75 % chez les 50-64 ans), de renforcement de leur sécurité (63 %) ou encore de réduction de leur consommation d'énergie (63 %).

## AUTEUR



BRUNO VALET  
bruno.valet@wavestone.com

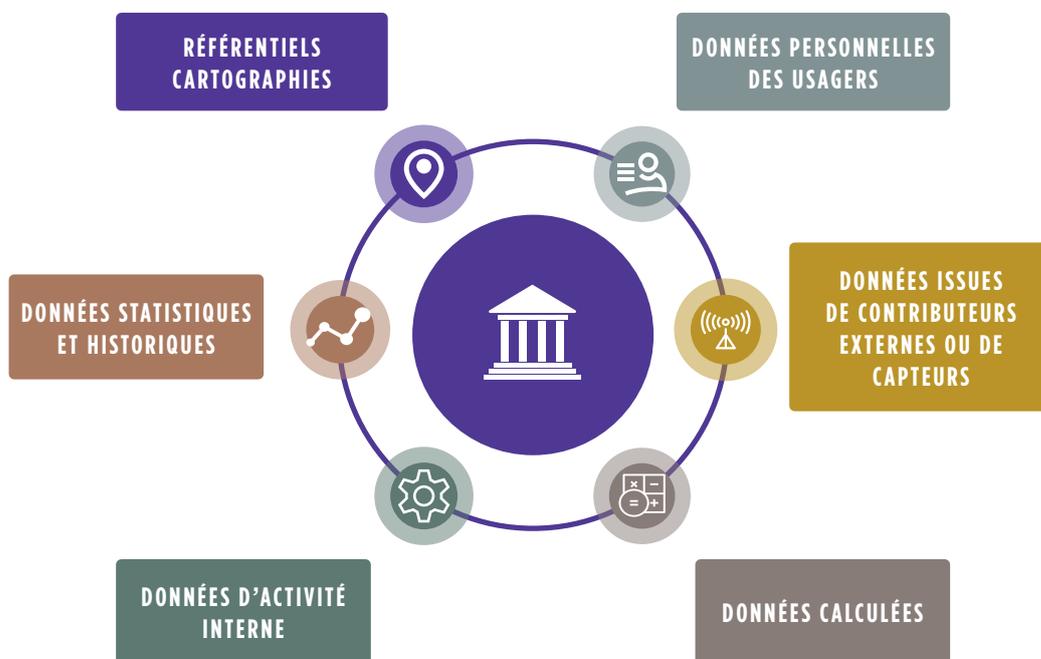
### MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

L'étude a été menée auprès d'un échantillon de 1001 individus âgés de 18 ans et plus, représentatif de la population française, interrogé les 2 et 3 octobre 2018.

La représentativité de l'échantillon a été assurée selon la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.



## Le secteur public se distingue par un éventail très large et une remarquable diversité de ses données...



## ... qui constitue un capital certes riche mais sous-exploité

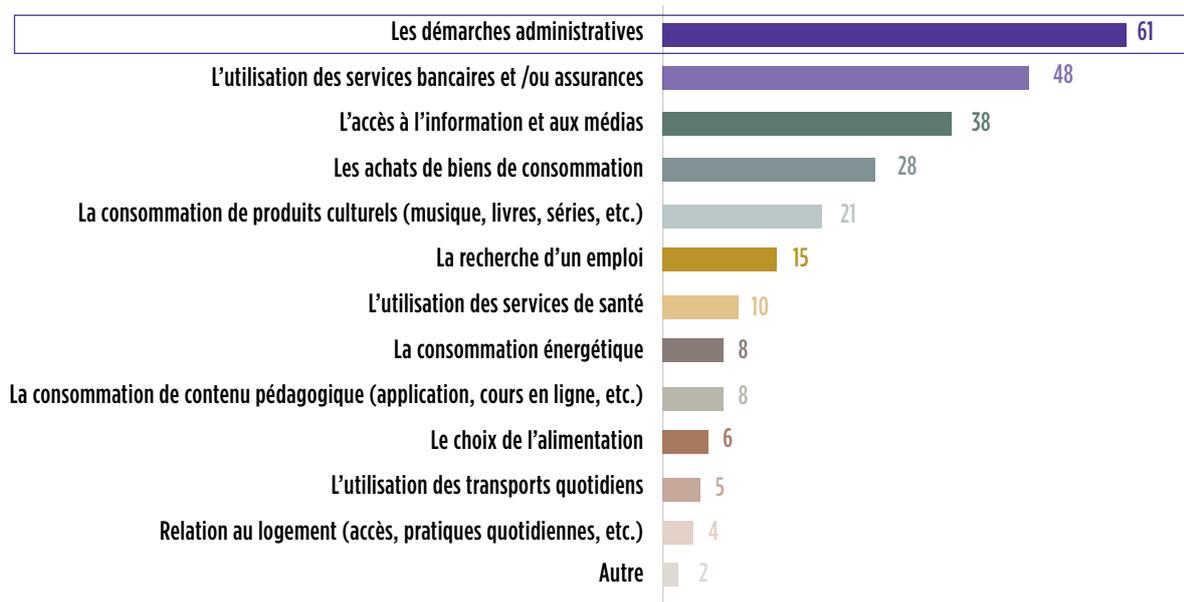
« Si le secteur public a bien pris le virage du numérique, la donnée représente encore un capital sous-exploité. Sa valorisation constitue donc un enjeu d'innovation au service des politiques publiques (emploi, formation, santé,...), pour une administration performante et encore plus orientée vers l'utilisateur »

BRUNO VALET, Partner – Wavestone

## Pour 61 % des Français, l'ensemble des démarches administratives constitue le service le plus impacté par le numérique

(enquête Elabe - Wavestone, octobre 2018)

**Question :** Au cours des dernières années, quels services de votre quotidien ont été les plus impactés par le numérique ? En pourcentage / 3 réponses possibles



Les citoyens français pensent que **les démarches administratives, les services bancaires/assurance et l'accès à l'information** sont les trois catégories de services qui ont été les plus impactées par le numérique ces dernières années.

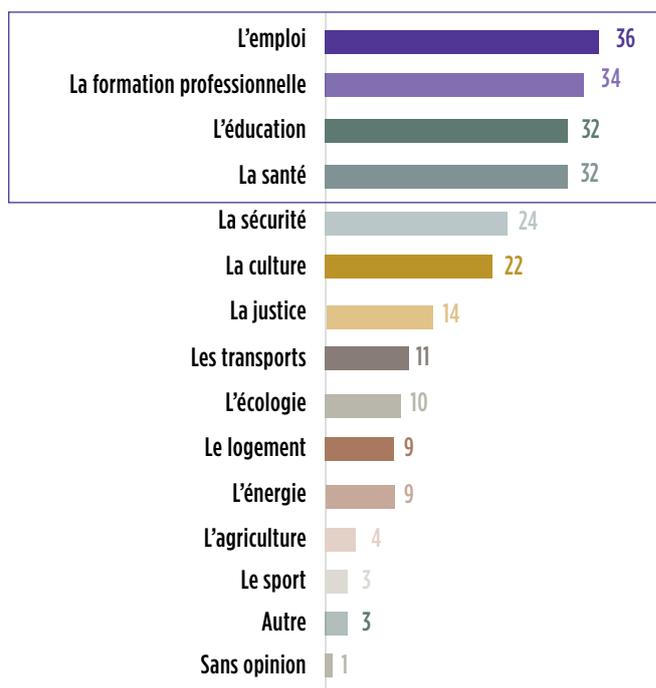


## Les Français identifient 4 domaines prioritaires qui pourraient le plus bénéficier de l'apport du numérique :

### l'emploi, la formation, l'éducation et la santé

(enquête Elabe - Wavestone, octobre 2018)

**Question :** Selon vous, quels sont les domaines qui pourraient le plus bénéficier de l'apport du numérique ? En pourcentage / 3 réponses possibles

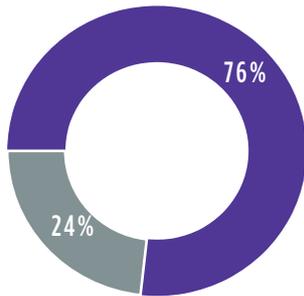


Les citoyens français pensent que **l'emploi, la formation professionnelle, l'éducation et la santé** sont les quatre domaines qui pourraient le plus bénéficier de l'apport du numérique.



## Ce développement des services publics numériques contribue à une meilleure inclusion, ainsi qu'à réduire la fracture numérique entre les territoires

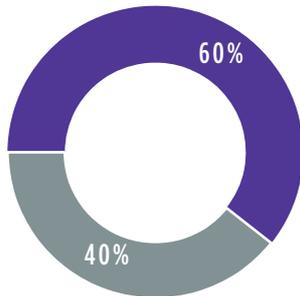
(enquête Elabe - Wavestone, octobre 2018)



**76%** des Français sont d'accord avec l'affirmation : « Le développement de services publics numériques incite tous les citoyens à se familiariser avec les outils numériques ».

■ Tout à fait d'accord / Plutôt d'accord

■ Plutôt pas d'accord / Pas du tout d'accord



**60%** des Français sont d'accord avec l'affirmation : « Le passage au numérique de l'administration contribue à la réduction de la fracture numérique entre les territoires ».

■ Tout à fait d'accord / Plutôt d'accord

■ Plutôt pas d'accord / Pas du tout d'accord

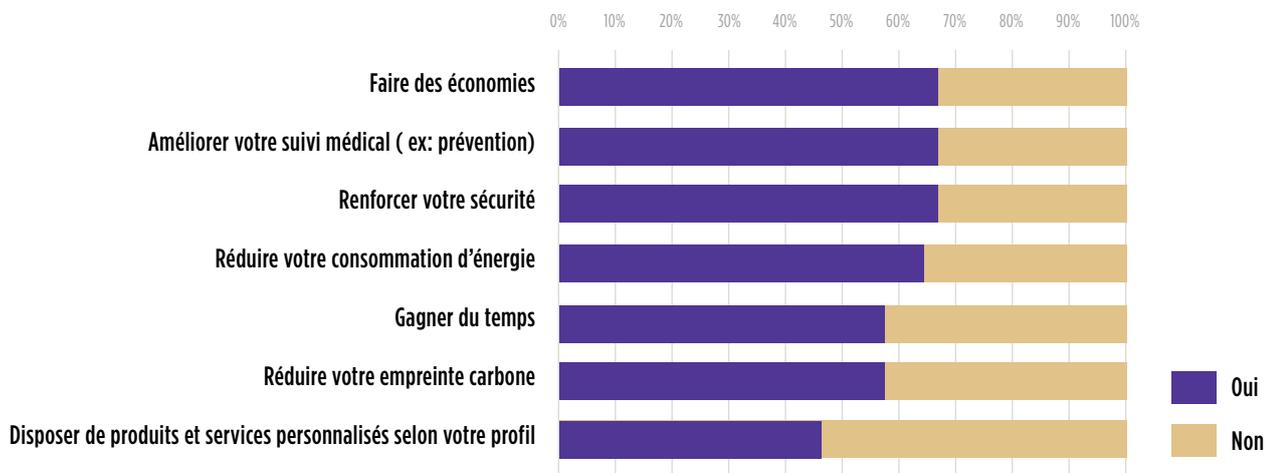


## Enfin, les Français sont majoritairement d'accord pour partager leurs données personnelles ... mais pas à n'importe quel prix

(enquête Elabe - Wavestone, octobre 2018)

Les Français sont prêts à partager leurs données personnelles à condition de disposer en retour de bénéfices concrets ...

**Question :** Consentiriez-vous à partager certaines de vos données personnelles (ex : données de localisation, de santé, de biens consommés, etc.) si cela vous permettait de :



... et qu'elles soient mieux protégées par l'administration publique.

Pour **76%** des Français, l'administration publique n'assure pas encore assez la protection de leurs données personnelles pour empêcher leur utilisation à leur insu à des fins commerciales.



« Une attente légitime de services publics économes et personnalisés dans le respect de la protection des données personnelles »

ARNAUD DELOUMEAU,  
Manager - Wavestone

« Le potentiel d'économie par un meilleur ciblage des investissements et des politiques publiques est immense mais un fossé culturel est encore à combler »

ANAÏSE DECULTOT,  
Partner - Wavestone

# Plus que jamais, la Stratégie Data doit répondre aux enjeux d'amélioration de l'action publique

La valorisation de la donnée constitue un enjeu d'innovation pour les politiques publiques, pour une administration performante et orientée vers l'usager.



« Avec cette étude, nous voyons que les Français sont au rendez-vous de la transformation numérique et même que les attentes sont fortes. C'est un élan qu'il convient de soutenir dans le cadre de la réforme des services publics par le développement de programmes d'actions dédiés et la création de nouveaux services encore plus adaptés aux quotidiens des Français »

MARIE-JOËLLE THÉNOZ, Partner – Wavestone

**WAVESTONE**

[www.wavestone.com](http://www.wavestone.com)

Dans un monde où savoir se transformer est la clé du succès, Wavestone s'est donné pour mission d'éclairer et guider les grandes entreprises et organisations dans leurs transformations les plus critiques avec l'ambition de les rendre positives pour toutes les parties prenantes. C'est ce que nous appelons « The Positive Way ».

Wavestone rassemble 2 800 collaborateurs dans 8 pays. Il figure parmi les leaders indépendants du conseil en Europe, et constitue le 1<sup>er</sup> cabinet de conseil indépendant en France.

Wavestone est coté sur Euronext à Paris et labellisé Great Place To Work®.