

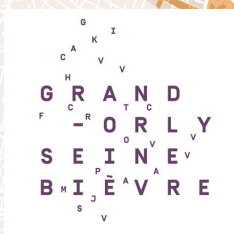
Les données numériques, au service des enjeux du renouvellement urbain ?

Livrable final | Juin 2019

Julie BALLARIN
Zoé FOURNAND
Matthieu LE GALL
Simon MOUGIN

M1 Stratégies Territoriales et Urbaines, École Urbaine

Tuteur : Philippe ARCHIAS
Groupe Chronos



Projet collectif 2018–2019

Étude réalisée pour l'Établissement Public Territorial Grand-Orly Seine Bièvre

LES DONNÉES NUMÉRIQUES, AU SERVICE DES ENJEUX DU RENOUVELLEMENT URBAIN ?

Livrable final | Juin 2019

Julie BALLARIN, Zoé FOURNAND, Matthieu LE GALL, Simon MOUGIN
M1 Stratégies Territoriales et Urbaines, École Urbaine

Tuteur : Philippe ARCHIAS
Groupe Chronos

Ce document est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution 4.0 France : <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Vous êtes libre de partager reproduire, distribuer et communiquer ce document, à condition de l'attribuer de la manière suivante :

Étudiants de l'École Urbaine de Sciences Po, « Les données numériques, au service des enjeux du renouvellement urbain ? », Étude réalisée pour l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre, 2019.

Ce document ne doit pas être attribué d'une manière qui suggérerait que ses auteurs vous approuve, vous ou votre utilisation de l'œuvre.



Projet collectif 2018–2019

Étude réalisée pour l'Établissement Public Territorial Grand-Orly Seine Bièvre

Remerciements

Nous souhaitons adresser nos remerciements aux personnes qui ont été essentielles dans la conduite et la réalisation de ce projet.

En premier lieu, nous remercions notre commanditaire, l'Établissement Public Territorial Grand-Orly Seine Bièvre, et notamment **M. Benjamin Badia**, directeur de la Cohésion territoriale et Politique de la ville, **M. Thomas Courtial**, directeur du Développement numérique et **M. Daniel Théry**, directeur du pôle SIG/Observatoire territorial pour nous avoir confié cette mission et nous avoir accompagnés dans sa réalisation.

Nous remercions également **M. Philippe Archias**, directeur de l'Innovation et de la Recherche au sein du groupe Chronos. En sa qualité de tuteur, il nous a guidés et donné de précieux conseils dans la conduite et la réalisation du projet collectif.

Nous remercions l'École Urbaine de Sciences Po, et plus particulièrement **M^{me} Brigitte Fouilland**, directrice exécutive du master Stratégies territoriales et urbaines, **M^{me} Irène Mboumoua**, responsable du suivi des projets collectifs, **M^{me} Sandrine Boisard**, responsable administrative et financière de l'École Urbaine, et **M^{me} Béatrice Susana-Delpech**, assistance pédagogique du master Stratégies territoriales et urbaines, pour leur disponibilité et leur accompagnement tout au long du projet.

Nous tenons à remercier les équipes de l'EPT, auprès desquelles nous avons travaillées pendant 8 mois, et qui nous ont apporté une aide précieuse à la compréhension des enjeux de notre étude. Merci notamment à l'équipe du pôle SIG/Observatoire territorial (et notamment **M. Geoffroy Jean-Bart**, chef de mission SIG espace public, et **M. Martin Jouy**, administrateur SIG), à **M. David Auribault**, chef de mission Conférence Intercommunale du Logement, à **M. Gaspard Landel**, chef de projet Renouvellement urbain, et à **M. Thierry Rabjeau**, responsable des Contrats de ville. Nous remercions tout particulièrement **M. Richard Leroux**, directeur du Développement social et urbain, qui a été impliqué tout au long de notre travail et nous a accompagné dans notre réflexion sur les enjeux du renouvellement urbain. Nous remercions aussi le service logement de Savigny-sur-Orge et l'équipe projet renouvellement urbain de Villejuif / L'Haÿ-les-Roses.

Enfin, nous tenons à remercier toutes les personnes extérieures à l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre qui nous ont accordé des entretiens pendant les deux étapes du projet :

M^{me} Ferroudja Bessin,	spécialiste des données pôle Renouvellement Urbain à Action Logement,
M. Michel Briand,	ancien élu à Brest et à Brest Métropole Océane en charge d'internet et du multimédia,
M. Bruno Carballa,	expert économie collaborative et de la donnée chez Chronos,
M. David Chaufer,	directeur Conseil TellmyCity,
M. Antoine Courmont,	chercheur en sciences politiques au centre d'études européennes et de politique comparée à Sciences Po Paris,
M. Joachim Da Costa,	médiateur numérique chez ICI (association de médiation numérique),
M. Enzo Dauphinot,	chargé de mission à l'ANRU,
M^{me} Fleur Emile,	responsable territoriale ANRU à la DRIHL,
M^{me} Sylvia Fredriksson,	membre et militante chez Open Knowledge France,
M. Norbert Friant,	responsable du service numérique à la Métropole de Rennes,
M^{me} Émilie Gerbaud,	cheffe de projet Ville intelligente à la Métropole de Lyon,
M. Larbi Hammouchi,	directeur commercial chez Lokalok,
M. Abdellah Krimi,	directeur technique innovation R&D chez Lokalok,
M. Quentin Laurens,	responsable des relations publiques, responsable commercial et responsable presse chez Qarnot Computing,
M. Patrick Lemoine,	directeur des services techniques à la commune d'Argenteuil,
M^{me} Émilie Loizeau,	coordinatrice de la CIL et responsable du Service Logement Social à la Direction des Solidarités et de la Cohésion Sociale à Toulouse Métropole,
M. Vincent Marcadet,	chargé de mission à l'ANRU,
M. Jacques-François Marchandise,	délégué général à la FING,
M. Thierry Marcou,	directeur de programme à la FING,
M. Étienne Pichot Damon,	consultant Open Data chez Dataactivist,
M. Nicolas Prego,	directeur technique et marketing Smart & Sustainable Cities chez Suez,
M^{me} Virginie Raynaud,	directrice mission ville durable Smart City à la Métropole de Saint-Étienne.

Résumé

Ce livrable répond à une commande adressée par les services de l'Établissement Public Territorial Grand-Orly Seine Bièvre sur la place des données numériques dans les opérations de renouvellement urbain. Pour allier ces deux champs, il a semblé pertinent de poser la question en termes de *smart city inclusive*, en se demandant si une politique de développement de services numériques pouvait être compatible avec des objectifs de développement urbain solidaire. À travers une première phase de benchmark ayant fait l'objet d'un livrable intermédiaire, et dont les résultats sont présentés en première partie, un cadre théorique a été élaboré et des points de vigilance transversaux ont été mis en avant. Ils concernent notamment la nécessaire montée en compétence des collectivités sur les questions des données numériques ainsi que le risque de vouloir introduire le numérique partout sans penser sa pertinence.

Le benchmark a permis de faire ressortir des enjeux spécifiques au renouvellement urbain qui ont été approfondis dans ce livrable en vue de préfigurer de potentielles expérimentations : les thématiques retenues sont celles du logement, de la médiation citoyenne dans une perspective de capacitation, et du signalement de dysfonctionnements urbains par les citoyens. Pour monter en généralité, ce livrable termine par la proposition d'un cadre méthodologique commun à toutes les expérimentations permettant d'amorcer une gouvernance en commun des données.

Liste des abréviations utilisées

AL	: Action Logement
API	: Interface de Programmation d'Applications
ANRU	: Agence Nationale du Renouvellement Urbain
BIM	: Building Information Modeling
CA	: Communauté d'Agglomération
CAL	: Commission d'Attribution du Logement
CDO	: Chief Data Officer
CEMS	: Community Energy Management System
CERFA	: Centre d'Enregistrement et de Révision des Formulaires Administratifs
CIA	: Convention Intercommunale d'Attribution
CIL	: Conférence Intercommunale du Logement
DALO	: Droit au Logement Opposable
DRIHL	: Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
EPCI	: Etablissement Public de Coopération Intercommunale
EPT	: Etablissement Public Territorial
ESH	: Entreprise Sociale pour l'Habitat
GUP	: Gestion Urbaine de Proximité
IoT	: Internet of Things (Internet des Objets)
MaaS	: Mobility as a service
MGP	: Métropole du Grand Paris
MOUS	: Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale
NPNRU	: Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain
OPH	: Office Public de l'Habitat
P2P	: Peer to Peer
PAPI	: Point d'Accès Public Internet
PEEC	: Participation des Employeurs à l'Effort de Construction
PNRU	: Programme National de Rénovation Urbaine
PRU	: Projet de Renouvellement Urbain
QPV	: Quartier Prioritaire de la Ville
RGPD	: Règlement Général de Protection des Données
SGCIV	: Secrétariat Général du Comité Interministériel de la Ville
SIG	: Système d'Information Géographique
SNE	: Système National d'Enregistrement
TIC	: Technologies de l'Information et de la Communication
USH	: Union Sociale pour l'Habitat
ZUS	: Zone Urbaine Sensible

Sommaire

Introduction	9
La commande	10
Méthodes et étapes du projet	13
Enseignements transversaux tirés de la première étape du projet collectif	15
Cadre d'analyse théorique : les données au cœur de la « smart city »	17
Quels enseignements tirer du benchmark ?	21
Orientations et pistes de travail	23
Piste d'action n°1 : Le relogement dans les quartiers NPNRU via un outil numérique de croisement des données	25
Piste d'action n°2 : Une médiation capacitante à travers la production de données citoyennes	34
Recommandations : Pour une meilleure appropriation de l'outil de signalement du SIG par les communes.	42
Un cadre pour les expérimentations : vers une gouvernance en commun des données ?	51
Conclusion	60
Bibliographie	61
Annexes	65
Synthèse des entretiens	66
Glossaire	68
Benchmark complémentaire	72



INTRODUCTION

La commande

Ce livrable répond à une commande adressée par l'Établissement Public Territorial (EPT) Grand-Orly Seine Bièvre. Il s'agit précisément d'une mission élaborée par 3 pôles de l'EPT : le pôle Cohésion Territoriale et Politique de la ville dirigé par Benjamin Badia, le pôle Développement numérique dirigé par Thomas Courtial, et le pôle SIG/Observatoire territorial dirigé par Daniel Théry. Cette commande s'inscrit dans le cadre d'un « projet collectif » réalisé en partenariat avec le master Stratégies Territoriales et Urbaines de Sciences Po (École Urbaine), et faisant partie intégrante de la formation des étudiants.

Dans sa formulation initiale, la commande portait sur la place des données numériques dans les opérations de renouvellement urbain, et, plus globalement, sur le numérique dans la ville et la notion de *smart city*. Elle comportait deux phases :

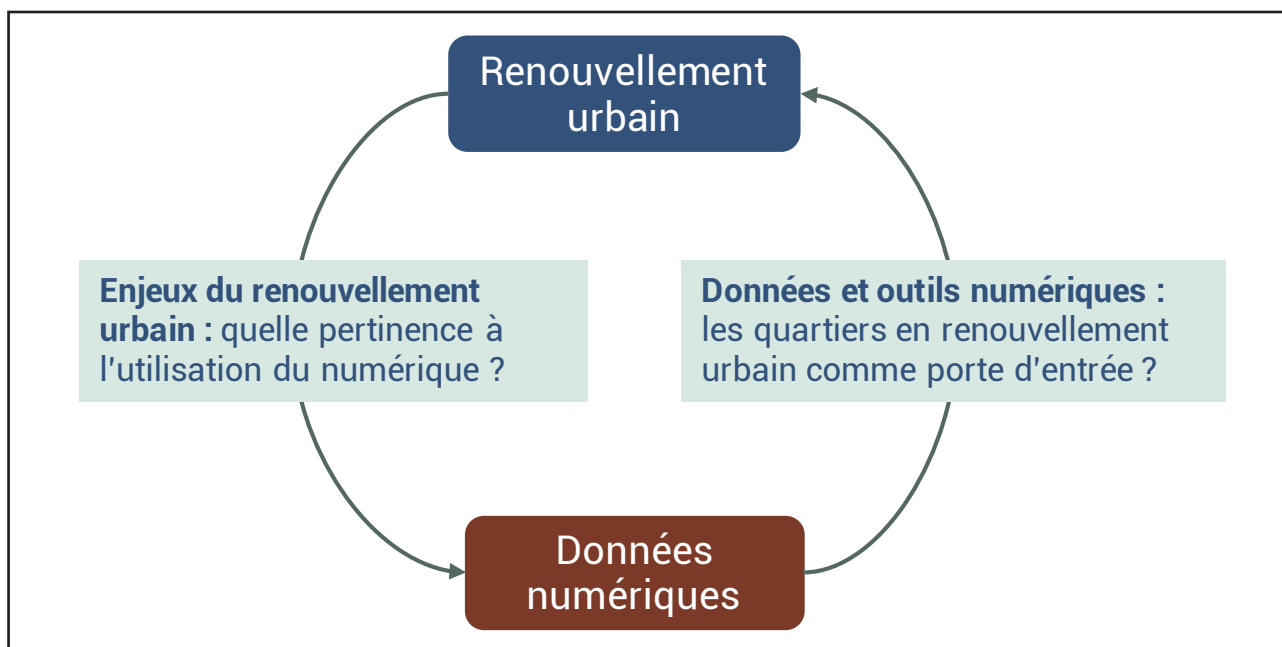
- ▶ Il s'agissait d'abord de soulever et analyser les enjeux que soulève l'utilisation des données numériques dans le renouvellement urbain, et mettre en avant des préconisations générales pour le positionnement de l'EPT, en s'appuyant notamment sur une étude comparative de cas existants. À l'issue de cette première phase, a été réalisé un livrable intermédiaire présentant les premiers résultats de notre étude.
- ▶ Ensuite, les étudiants devaient proposer un cadre opérationnel permettant à l'EPT de mettre en œuvre des actions dans les quartiers en renouvellement urbain. Cette seconde phase devait également se conclure par la production d'un livrable final.

1. Rapprocher numérique et renouvellement urbain

La spécificité de la commande consistait à analyser les liens possibles entre deux champs : d'un côté, le numérique, et en particulier les données ; de l'autre, les quartiers de la politique de la ville et en renouvellement urbain, et les enjeux spécifiques les concernant. Plusieurs types d'approches ont été envisagées :

- ▶ Quels sont les enjeux propres au renouvellement urbain pour lesquels utiliser le numérique et les données serait pertinent ?
- ▶ Quels sont les enjeux liés aux données numériques, notamment dans le champ de l'urbain et des services, et comment le renouvellement urbain peut constituer une porte d'entrée pour ces enjeux ?

Finalement, il a semblé pertinent de poser la question en terme de *smart city inclusive*. L'approche par le renouvellement urbain et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) permet en effet de conjuguer un enjeu d'inclusion social à ceux, techniques et technologiques, de la *smart city*. Il a donc été choisi d'articuler cette étude commandée par l'EPT autour de la problématique suivante : en quoi l'utilisation des données numériques peut-elle servir les objectifs du renouvellement urbain ?



Deux approches pour articuler les champs des données numériques et du renouvellement urbain

Source : réalisation projet collectif

2. Une commande exploratoire qui soulève de multiples enjeux

Au cours des premières recherches, il est apparu que le sujet sur lequel portait la commande initiale était encore très exploratoire et soulevait de nombreux enjeux. Le parti pris a été de ne fermer *a priori* aucun de ces sujets, du moins dans la première partie du projet, et de mener une réflexion conjointe entre les étudiants et les commanditaires pour mieux cerner les points sur lesquels l'EPT souhaitait se positionner :

- ▶ Enjeux sociaux et d'inclusion :
Comme énoncé plus haut, l'enjeu principal est d'associer numérique et inclusion sociale. En quoi les données numériques peuvent-elles améliorer les politiques « sociales » de l'EPT ? Comment faire en sorte que les innovations permises grâce aux données numériques s'adressent à toutes et tous ?
- ▶ Enjeux techniques, technologiques, et d'innovation des services :
Comment peut-on créer de nouveaux services ou optimiser des services existants grâce au croisement de données ? Quelles données faut-il utiliser ? Quels sont les obstacles à la « chaîne de valorisation des données », (production, agrégation, traitement, valorisation) et comment les surmonter ?
- ▶ Enjeux « organisationnels » :
Qui produit quelles données ? Y a-t-il un intérêt à ce que les différents acteurs partagent leurs données ? Comment mettre en œuvre ce partage et amener les différents acteurs à coopérer ?
- ▶ Enjeux éthiques :
Comment s'assurer que le croisement de données ne se fasse pas au détriment de

la protection de la vie privée ? Comment prendre en compte les aspirations et réticences des citoyens quant à l'utilisation de leurs données personnelles ?

- ▶ Enjeux de participation :
Le rôle des acteurs « tiers », et notamment les citoyens, en tant que producteurs et utilisateurs de données, pose également question : comment faire participer les citoyens à l'élaboration d'une politique des données numériques ?

Finalement, toutes ces questions se traduisent également en enjeux politiques : quels types de données veut-on partager ? Avec quels acteurs ? Et pour quelle(s) utilisation(s) ? Autrement dit, quelle gouvernance de la donnée souhaite-t-on mettre en place ? Ces enjeux se prolongent dans les réflexions sur l'ouverture des données (*open data**), ou des données considérées comme un « bien commun ».

Méthodes et étapes du projet

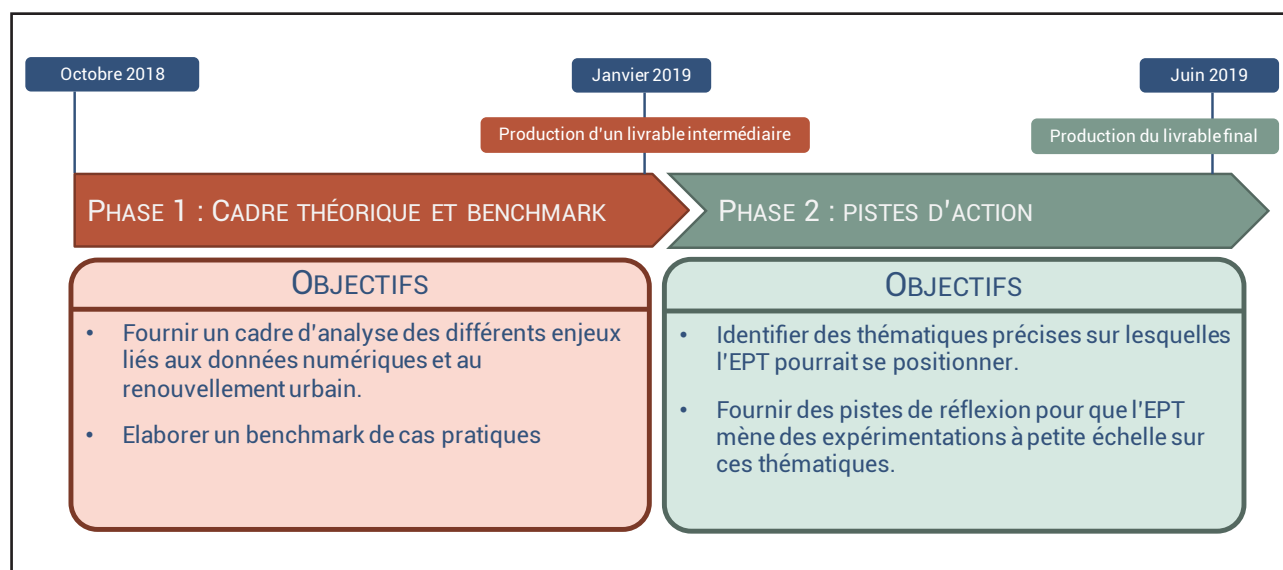
Pour répondre aux différents aspects de la commande, deux phases successives ont été menées.

1. Première phase : Cadre théorique et benchmark

Dans un premier temps, il a fallu fournir un cadre d'analyse des différents enjeux liés à l'utilisation de données numériques dans les champs de l'urbain, afin d'en tirer des préconisations générales pour le positionnement de l'EPT sur ces questions. Deux approches ont été mobilisées :

L'élaboration d'un cadre théorique permettant d'explicitier la notion de *smart city*, de dresser un état des lieux des questions qu'elle pose et des enjeux qu'elle soulève. La méthode employée a été une revue de littérature provenant de différentes sources (académiques, mais aussi des rapports, articles de presse...), ainsi que des entretiens menés avec des spécialistes de la question.

La réalisation d'un benchmark de cas concrets d'utilisation des données en lien avec les enjeux évoqués, par des acteurs divers (publics, privés, parapublics, associatifs et autres). Ce benchmark, réalisé grâce à des entretiens et l'analyse de documents publiés par des collectivités ou d'autres structures, s'est limité aux cas français. De plus, il s'agissait de mettre en avant des projets qui se rapprochent le plus possible du sujet : l'utilisation du numérique à l'échelle locale, et éventuellement dans une perspective sociale ou inclusive. Il faut noter qu'il a été complexe de trouver des projets qui correspondaient parfaitement à la commande étant donné qu'il s'agit d'un sujet encore exploratoire.



Les deux phases du projet collectif et leurs objectifs

Source : réalisation projet collectif

2. Seconde phase : Orientations et pistes d'action

La seconde phase du projet collectif, plus opérationnelle, visait à proposer à l'EPT des éléments préfigurant la mise en place d'outils numériques sur le territoire. L'idée d'expérimentation s'est vite imposée : il s'agissait donc de proposer des pistes d'action pour nourrir des protocoles d'expérimentation sur des thématiques liées au renouvellement urbain. Trois sujets ont été retenus:

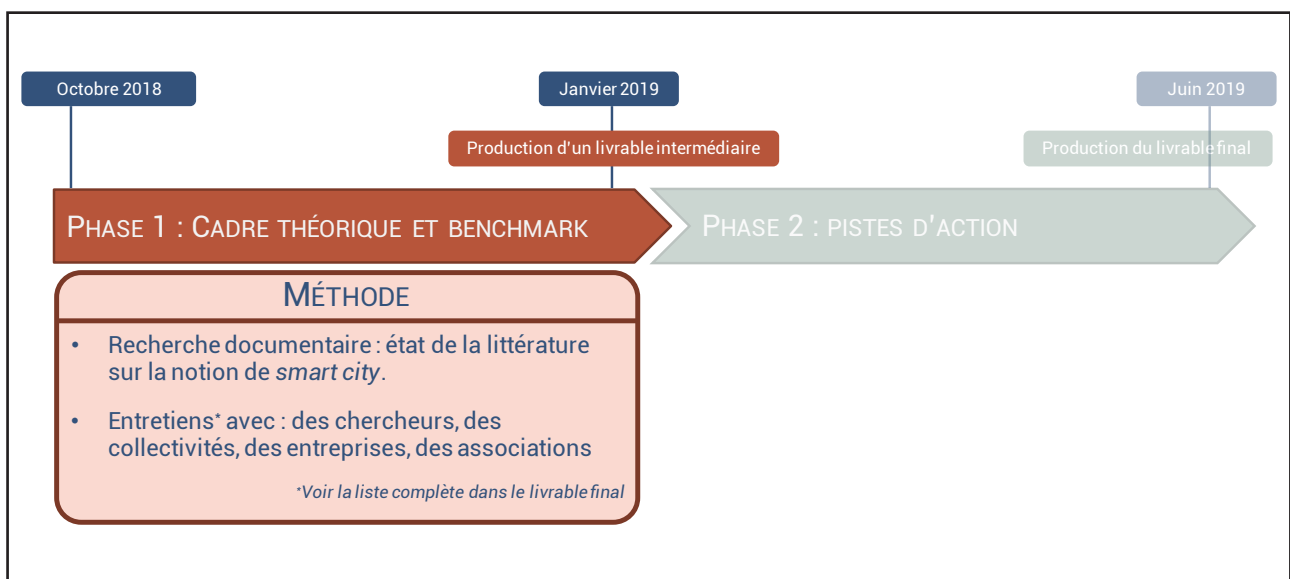
- ▶ L'adéquation de l'offre et de la demande de logement social, notamment dans les opérations de relogement dans les quartiers en renouvellement urbain.
- ▶ La médiation et la concertation grâce à la production de « données citoyennes », permettant d'associer les citoyens à la chaîne de valorisation de la donnée et à la production de l'espace urbain.
- ▶ La gestion urbaine de proximité (GUP), et notamment les applications de signalement permettant aux citoyens ou agents de signaler des dysfonctionnements aux services concernés.
- ▶ De manière plus transversale, la quatrième partie de ce rapport établit un lien entre les expérimentations et propose un cadre de réflexion global sur l'utilisation et le devenir des données récoltées dans une perspective de gouvernance des données.

Ces orientations et pistes de travail ont été élaborées grâce à des entretiens menés avec différents acteurs du territoire (services de l'EPT, des communes, entreprises, associations), afin de mieux cerner leurs enjeux et de proposer une méthodologie idoine. Un benchmark complémentaire a également été réalisé, grâce à des entretiens menés avec d'autres acteurs ou collectivités et une revue de littérature spécifique à chaque sujet.

The background of the entire page is a detailed, light-colored map of a city street grid, likely Paris, showing a dense network of roads and avenues. The map is rendered in a light beige or cream color against a slightly darker beige background.

**ENSEIGNEMENTS
TRANSVERSAUX TIRÉS DE
LA PREMIÈRE ÉTAPE DU
PROJET COLLECTIF**

La première phase du projet s'est intéressée aux réalités couvertes par la notion de *smart city* et aux enjeux qu'elle soulève, à travers une étude théorique exemplifiée par un benchmark. Ces résultats sont résumés ici, et présentés de manière plus détaillée dans le premier livrable.



Phasage méthodologie de la première phase du projet collectif

Source : réalisation projet collectif

Cadre d'analyse théorique : les données au cœur de la « smart city »

Apparue dans les années 2000 pour désigner l'irruption du numérique dans la ville, la notion de *smart city* est devenue un mot-valise pour désigner une ville innovante en général. Dans son article « Collaborative ou intelligente ? La Ville entre deux imaginaires », Valérie Peugeot distingue deux types de *smart city*, qui ne sont pas pour autant incompatibles :

- ▶ La ville intelligente renvoie à une ville informatique au sens littéral du terme, c'est-à-dire une ville où l'information est partout, grâce aux technologies numériques et notamment aux capteurs et aux objets connectés.
- ▶ La ville collaborative recouvre plusieurs visions de la ville, qui convergent toutes vers une plus grande collaboration entre les différents acteurs de la ville. Ce serait par exemple le cas des applications comme Blablacar ou des plateformes de participation numériques issues de la civic tech*.

Au croisement de ces deux visions de la ville se trouvent les données numériques et tous les enjeux qui gravitent autour. Par qui sont-elles produites ? À quoi servent-elles ? À qui et à quoi pourraient-elles servir ? Comment en tirer de la valeur ? Ces questions, éminemment politiques, appellent à une réflexion sur la gouvernance des données produites et sur la manière dont elles sont traitées dans les différents modèles de la *smart city*.

1. La ville informatique : l'utilisation des données numériques pour optimiser les flux et répondre aux problématiques de la ville

La ville informatique est pensée comme une somme de réseaux (ou *smart grids**) qui peuvent être optimisés si leurs gestionnaires détiennent suffisamment d'informations (*big data**). À travers des capteurs placés dans l'espace urbain et dans le bâti, il devient possible de détecter les dysfonctionnements, d'anticiper les pics de demande et de prédire les risques. L'optimisation des flux permet également de réduire les coûts énergétiques et économiques en évitant la surproduction.

La première approche de la ville informatique par les acteurs des technologies de l'information et de la communication (TIC) comme IBM ou Cisco pensait le numérique comme solution aux enjeux des villes. Cette conception de la ville comme un ensemble homogène où tout peut être calculé met de côté l'aspect pluriel de la fabrique de la ville et la complexité des jeux d'acteurs. Or, plusieurs travaux¹ dénoncent ce solutionnisme* numérique en montrant qu'il ne suffit pas de produire des données pour qu'elles soient exploitables. Elles doivent être contextualisées et leur destination précise doit être déterminée à priori. La Mairie de Paris a rencontré ce problème lors de son expérimentation avec Cisco sur la Place de la Nation. L'entreprise s'était chargée de collecter des données sur les usages de la place mais celles-ci, trop centrées et trop précises n'offraient pas la vision d'ensemble dont avaient besoin les urbanistes. La *smart city* comme ville informatique conçue par les

1 Par exemple ceux d'Evgeny Morozov. Voir également les publications de la FING.

acteurs des TIC parvient donc difficilement à tenir ses promesses et ses derniers s'en sont peu à peu détachés. IBM, Cisco et les autres entreprises de l'informatique présentes sur le marché proposent aujourd'hui d'outiller et d'accompagner les acteurs qui possèdent l'expertise urbaine, plutôt que d'intervenir directement dans la fabrique de la ville.

Cependant, la production et l'utilisation des données numériques dans la ville principalement à partir de capteurs a été reprise par des acteurs historiques de la fabrique de la ville dans des villes comme Dijon ou la métropole de Saint-Étienne. Maîtrisant mieux les thématiques et les enjeux propres à l'urbain, ils développent des outils qui relèvent de ce que Valérie Peugeot décrit comme la ville informatique. Au titre de notre benchmark, nous avons notamment identifié le quartier de Tarentaize Beaubrun Couriot à Saint-Étienne, le projet e-declic mené en partenariat par Suez et Saint-Étienne Métropole vise à créer un monitoring* du quartier à l'aide de capteurs mesurant les îlots de chaleur, le niveau de CO2, les places de parking libres ou encore le niveau de recyclage des eaux grises (cf. Fiche territoire Saint-Étienne, livrable intermédiaire). Ainsi, la ville informatique actuelle s'appuie essentiellement sur un travail collaboratif entre des acteurs connaisseurs des enjeux urbains et ceux spécialisés dans les TIC.

2. La ville collaborative

Il ne s'agit pas d'un modèle uniforme mais de plusieurs visions de la ville numérique qui tentent de dépasser le modèle originel de *smart city*. Le numérique n'est pas au cœur de ces modèles mais il est considéré comme un outil permettant de relier les acteurs entre eux en supprimant les intermédiaires.

- ▶ Les plateformes « collaboratives » cherchent à créer de nouveaux services en mettant directement les usagers entre eux. C'est le cas par exemple d'Airbnb ou Uber : elles mettent en relation des clients et des fournisseurs sans passer par les collectivités pour la déclaration d'un hôtel ou l'achat d'une licence de taxi.
- ▶ Les outils numériques sont aussi utilisés à des fins d'information, voire de concertation ou de participation citoyenne : les acteurs de la Civic Tech* les utilisent pour permettre plus de transparence dans les collectivités et faire participer les citoyens aux décisions politiques.
- ▶ Enfin les acteurs de la ville collaborative sont aussi ceux de la médiation numérique, à des niveaux plus ou moins capacitants, c'est-à-dire qui renforcent la capacité d'action des habitants leur permettant d'accroître leur pouvoir dans la sphère publique : depuis la maîtrise des démarches administratives en ligne jusqu'aux collectes de données citoyennes formant les participants aux principaux enjeux des données numériques.

Le discours des acteurs de la ville collaborative se structurent autour de la prise de pouvoir et d'indépendance des citoyens par rapport aux institutions. Elles remettent donc en question la gouvernance de la ville. C'est principalement le cas des starts-up dites disruptives qui questionnent la régulation de l'espace public (Waze propose des trajets alternatifs aux automobilistes sans respecter la hiérarchie des voies prévue par la ville). Elles peuvent également concurrencer la fonction informative de la ville (Plume fournit des données de qualité de l'air différentes de AirParif). Il y a donc des enjeux de négociation pour la puissance publique avec les acteurs de la ville collaborative, d'autant que ceux-ci sont pour la plupart

demandeurs de sécuriser un modèle économique et recherchent la légitimité que gardent les pouvoirs publics.

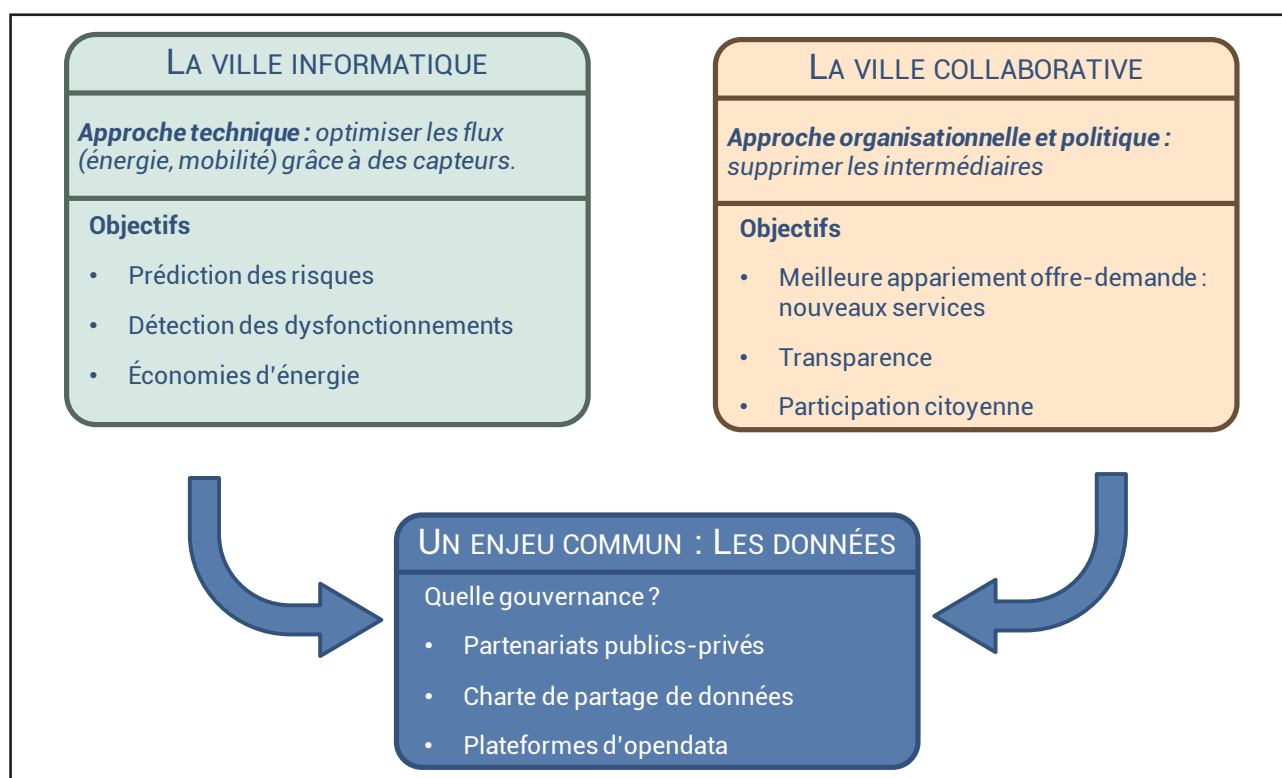
3. La gouvernance des données

Face à cette remise en question, les pouvoirs publics doivent donc réinventer la manière dont ils gouvernent la ville, par le biais de partenariats avec les acteurs de la *smart city*. Au sein de ces derniers, les données constituent une nouvelle monnaie d'échange et sont au cœur des négociations. Ce sont des informations simples, mais qui prennent leur valeur une fois agrégées et contextualisées. Elles permettent en effet de créer de nouveaux ser-

vices ou d'améliorer les services existants. Les données de la localisation des bus en temps réel permettent ainsi à des applications de calculer des temps de trajet ou au gestionnaire d'indiquer le temps d'attente dans ses différents arrêts.

La gouvernance des données s'effectue principalement de trois manières différentes:

- ▶ La communauté de Versailles Grand Parc a par exemple établi un partenariat avec la start-up Waze. En échange de données sur l'utilisation de son réseau routier, l'intercommunalité fournit des informations sur les fermetures de voirie anticipées permettant à l'application d'améliorer son service.



Deux modèles de la smart city et un enjeu commun : les données numériques

Source : réalisation projet collectif

- ▶ Les échanges de données peuvent aussi être multilatéraux. C'est le cas de la communauté Airlab qui rassemble des start-up du domaine de la qualité de l'air et AirParif autour d'une charte de partage des données au sein de la communauté. Ce partage doit permettre d'allier l'expertise de certains acteurs à la force de déploiement et de réactivité de d'autres.
- ▶ Enfin les données peuvent être partagées au grand public, ce que désigne le mouvement de l'Open-data. Cette thématique intéresse tout particulièrement les collectivités qui doivent publier depuis 2016 leurs données sur des portails en accès libre. Le but affirmé est d'inciter à une réappropriation de ces données par les citoyens pour développer de nouveaux services et offrir plus de transparence. La réutilisation n'est cependant pas automatique et les premières tentatives ont eu moins de succès qu'escompté (cf. Fiche territoire Rennes Métropole, livrable intermédiaire). Les données ouvertes doivent être triées pour ne laisser que des données pertinentes, uniformisées sous un nombre réduit de formats et plus ou moins traitées en fonction du public cible. Cette réflexion et ce processus sont coûteux et si de grandes métropoles comme Lyon ont choisi de créer leur propre portail open-data pour préserver leur indépendance (cf. Fiche territoire Grand Lyon, livrable intermédiaire), d'autres préfèrent avoir recours à un partenariat public privé comme c'est le cas de la métropole de Saint-Étienne avec Suez (cf. Fiche territoire Saint-Étienne, livrable intermédiaire).

Quels enseignements tirer du benchmark ?

1. L'écueil du solutionnisme numérique*

De nombreux projets considèrent le numérique comme une fin en soi plutôt que comme un outil au service de politiques publiques. Ils incluent une dimension numérique dans leurs services et dans leur politique publique sans en penser la pertinence ou l'appropriation. C'est l'écueil du solutionnisme numérique. Il apparaît plus pertinent d'évaluer quels choix de politiques publiques la collectivité devrait mettre en place, et dans quelle mesure le numérique peut être un outil. Il faut repartir des besoins des quartiers et des usages des habitants pour mettre en place des politiques publiques pertinentes, efficaces et qui incluent potentiellement une dimension numérique. S'interroger sur la pertinence de la dimension numérique d'un projet est primordiale, d'autant plus que le numérique implique des coûts financiers, humains et environnementaux conséquents.

2. Les enjeux éthiques inhérents à l'utilisation des données et du numérique

La question des données est une préoccupation croissante des citoyens, notamment sur leurs multiples réutilisations. Il existe des enjeux éthiques inhérents à l'utilisation et au partage des données personnelles :

► Un enjeu de sécurité et de confidentialité.

Les données numériques confidentielles sont régulièrement la cible de cyberattaques à travers le monde, dont les conséquences sont souvent désastreuses pour la collectivité et peuvent donner lieu à des fuites de données personnelles. Une récente cyberattaque contre la ville de Bal-

timore lui a coûté dix-huit millions de dollars, tout en la paralysant pendant un mois. D'autre part, les données personnelles sont le pilier des services de l'économie numérique et collaborative. Elles sont aussi utilisées par les acteurs privés qui portent la *smart city*. Si des contraintes légales existent pour les protéger, comme le RGPD, différentes législations s'appliquent selon la localisation du stockage de la donnée, permettant différentes réutilisations par les acteurs privés. Il existe donc une utilisation des données personnelles par des acteurs privés pour leur profit, que les utilisateurs peuvent difficilement refuser.

► **Un enjeu de risque sécuritaire.** Plusieurs projets relevant de la *smart city* comportent une dimension sécuritaire. La maîtrise des données personnelles peut permettre aux pouvoirs publics d'exercer un contrôle accru de l'ordre public, posant ainsi la question d'une dérive sécuritaire de la *smart city*. Par exemple, une expérimentation à Nice porte sur la reconnaissance faciale par vidéosurveillance des personnes d'intérêt lors d'un festival. Si l'expérimentation est basée sur le volontariat, les participants consentant à la reconnaissance faciale, d'autres systèmes de reconnaissance faciale par vidéosurveillance participent à une société de contrôle et de surveillance, comme en Chine.

La collectivité peut s'emparer de ces enjeux et devenir motrice sur le sujet de la protection des données, notamment personnelles, en allant au-delà des contraintes légales existantes. En se positionnant comme garante de l'intérêt général, elle peut établir les règles de partage et d'utilisation des données entre l'en-

semble des acteurs de l'urbain, qu'ils soient privés ou publics.

3. Une adaptation nécessaire de la collectivité

Une acculturation des élus, ainsi qu'une adaptation des services de la collectivité dans leurs pratiques, leurs compétences et leur organisation semble primordiales afin de mener une stratégie numérique pertinente sur l'ensemble du territoire. Il est important d'assurer une appropriation des enjeux liés au numérique par les équipes de la collectivité et des communes, s'ils souhaitent mettre en place des projets d'utilisation de la donnée, afin d'éviter les écueils de la ville servicielle* ou de solutionnisme numérique*. Une maîtrise de ces enjeux permet aussi à la collectivité de dialoguer d'égale à égal avec les acteurs privés qui portent la *smart city*. Au-delà de l'appropriation des enjeux du numérique, la collectivité doit connaître et maîtriser les données de son territoire. Déterminer et recenser les jeux de données d'intérêt publics est primordial pour produire des services urbains intégrant une réutilisation ou une production de données urbaines. La collectivité doit se poser la question de l'ingénierie numérique interne à la collectivité. À quel point doit-elle externaliser la production de ses services numériques ?

Finalement, la stratégie numérique d'une collectivité repose sur des choix politiques, car elle demande des investissements humains et financiers importants. Si la collectivité n'a pas la capacité financière ni humaine de mettre en place des projets numériques innovants dans tous ses domaines de compétences, un enjeu d'orientation de l'innovation sur son territoire se dégage. Par exemple, l'ouverture des données par la collectivité requiert un cadre pour leur réutilisation, notamment concernant l'inclusivité des services prévus, le respect des

politiques publiques et la protection des données personnelles. La collectivité est ainsi en droit d'exiger des réutilisations des données sans fins commerciales et publicitaires, ou une anonymisation des données.

4. L'attention à la réception des outils numériques par les usagers

Un des enseignements de l'échec du modèle originel de la « ville informatique » est qu'il est important de concevoir les services numériques à partir des usages des habitants et des services de la collectivité pour s'assurer une adhésion au projet et une réappropriation des solutions. Il semble aussi important de prendre en compte la préférence de certains publics pour le non-numérique. Pour ce faire, la collectivité doit consulter les habitants sur leurs usages du numérique afin de préparer la réception de nouveaux outils par les habitants. En outre, la transition vers des services numériques peut s'accompagner d'ateliers de médiation, dans une perspective d'inclusion de tous les publics.

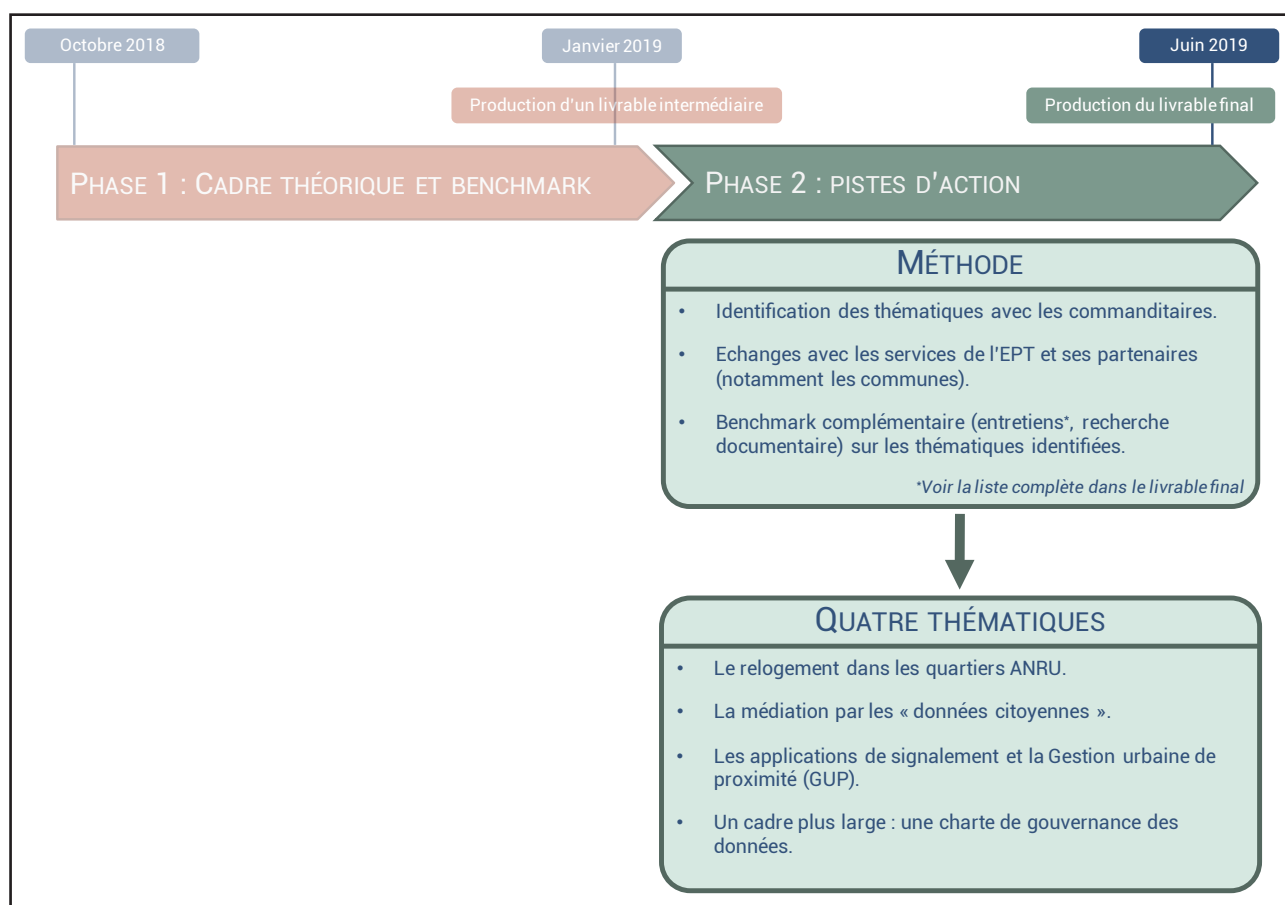


ORIENTATIONS ET PISTES DE TRAVAIL

La seconde phase de cette étude avait pour objectifs d'identifier des thématiques précises d'expérimentations pouvant être mises en œuvre sur le territoire et de fournir des pistes d'action pour que l'EPT puisse les mener à petite échelle.

Plusieurs thématiques d'expérimentation ont émergé lors de la présentation du livrable intermédiaire qui a eu lieu à la fin de la première phase le 25 janvier 2019. L'évolution puis le choix des thématiques s'est ensuite fait à travers les réunions avec les commanditaires, les discussions avec différents services de l'EPT, les entretiens annexes effectués sur les différentes thématiques et la revue de littérature complémentaire à la première phase de cette étude.

Les résultats de la seconde phase s'articulent autour de quatre axes : trois pistes d'actions (une sur le relogement dans les quartiers ANRU, une sur la médiation par les « données citoyennes » et une sur l'accompagnement à la mise en œuvre de l'application de signalement du service SIG), ainsi qu'un quatrième axe présentant un cadre commun aux expérimentations qui pourraient se traduire par la production de chartes de gouvernance des données. Les pistes d'action posent les premiers éléments préfigurant des expérimentations qui ont pour objectif d'être reproduites voire généralisées à plus grande échelle. À travers la force de la preuve, elles devraient permettre d'engager une coopération de différents acteurs autour du partage de données.



Phasage méthodologie de la première phase du projet collectif

Source : réalisation projet collectif

Piste d'action n°1 : Le relogement dans les quartiers NPNRU via un outil numérique de croisement des données

Cette piste de d'action vise à répondre principalement à deux problématiques.

- ▶ La première concerne des difficultés dans l'adéquation entre l'offre et la demande de logements sociaux à l'échelle du territoire de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre².
- ▶ La seconde fait suite à l'évolution de la législation française concernant l'attribution des logements sociaux qui tend à changer d'échelle pour passer d'une échelle communale à intercommunale.

Dans ce contexte, nous avons choisi d'articuler notre réflexion autour de la question suivante :

En quoi et sous quelles conditions un outil numérique de croisement de données peut-il améliorer l'adéquation Offre/Demande de logement social ?

Encadré méthodologique

Cette piste d'action a été essentiellement nourrie par les entretiens suivants :

- ▶ Entretien avec Richard Leroux, Responsable du secteur « Renouvellement urbain » à l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre, le 16/05/2019
- ▶ Discussion avec Émilie Loizeau, coordinatrice de la CIL et directrice du service logement social, Toulouse Métropole, le 16/05/2019
- ▶ Entretien avec Fleur Emile, Responsable territoriale ANRU à la DRIHL, le 15/05/2019
- ▶ Discussions avec David Auribault, chef de mission CIL à l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre, les 12 et 19 avril 2019
- ▶ Réunion avec Benjamin Badia, Directeur de la Cohésion territoriale et de la Politique de la ville, Thomas Courtial, Directeur du développement numérique, Richard Leroux, Responsable du renouvellement urbain et Daniel Théry, Directeur du pôle SIG/Observatoire territorial de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre, le 14/03/2019

2 A l'échelle de l'EPT, « le taux de saturation de la demande potentielle de logement social figure parmi les meilleurs de la Métropole du Grand Paris, mais la 'file d'attente' importante des demandeurs traduit un niveau élevé de la demande insatisfaite. [Par exemple], en 2016, 47 993 demandeurs [étaient] enregistrés à l'échelle du territoire pour 7 343 demandes satisfaites la même année » (Cabinets Mensia Conseil et FORS Recherche sociale, *Identification des enjeux habitat pour le territoire Grand-Orly Seine Bièvre*, Note de synthèse des travaux, 13/07/2018, p.13)

1. Favoriser une meilleure adéquation entre offre et demande de logement social pour dépasser les conflits d'intérêt entre les différents acteurs.

Le fonctionnement de l'attribution des demandes de logement social dans le droit commun

Dans le fonctionnement d'attribution des logements sociaux, les deux grands acteurs prépondérants sont les bailleurs sociaux qui rendent la décision finale d'attribution du lo-

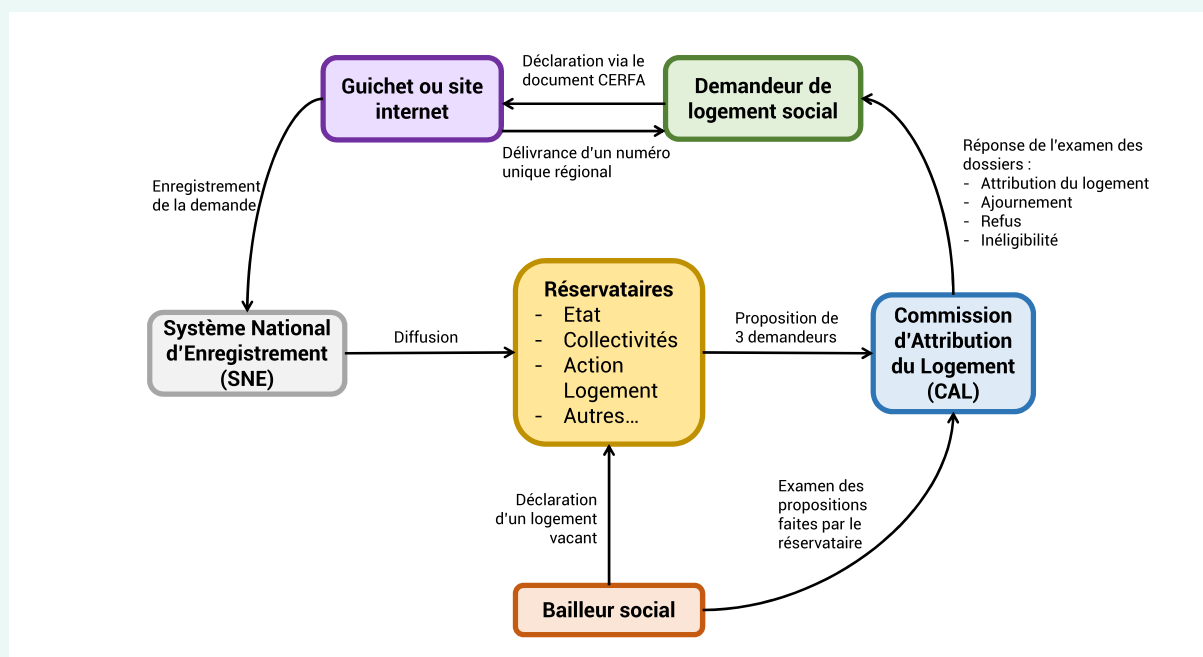
gement social, et les réservataires qui choisissent les ménages éligibles à la CAL par des systèmes de « cotation » complexes et non-homogènes entre réservataires.

En outre, chaque réservataire* a un contingent* de logements qui lui est réservé du fait de sa participation au financement de la construction des logements sociaux sur le territoire. Depuis ces contingents, on peut remarquer un jeu d'acteurs entre les réservataires qui met en lumière des enjeux importants dans les rouages de l'attribution des logements sociaux du fait des intérêts propres de chacun.

Les attributions de logement social dans le droit commun

Dans le droit commun, le demandeur de logement social adresse sa demande de logement social via un document du CERFA à un guichet ou via le site internet www.demande-logement-social.gouv.fr. Une fois sa déclaration effectuée, il lui est délivré un numéro unique valable dans la région où a été faite sa demande. Cette dernière est ensuite enregistrée dans le Système National d'Enregistrement (SNE) puis diffusée aux réservataires.

Lorsqu'un logement est déclaré vacant par le bailleur au réservataire dudit logement, ce dernier doit chercher une adéquation entre le logement et les ménages demandeurs afin d'en proposer trois à la Commission d'Attribution du Logement (CAL). Lors de cet examen, le bailleur du logement vacant décide de l'attribution du logement. Le ménage retenu peut accepter ou refuser la décision de la CAL, sa demande ne sera pas radiée et restera active en cas de refus.



Fonctionnement des attributions des logements sociaux dans le droit commun

Source: réalisation projet collectif

Les différents réservoirs de logements sociaux et leurs intérêts propres

► **Les communes**

À cette échelle, l'objectif des maires est de satisfaire les besoins des demandeurs de leur commune à travers leur contingent. Cependant, la situation se complique lors des mutations à l'intérieur du parc social des ménages dont la situation aurait changé (naissance, départ des enfants, divorce, etc.) et qui auraient besoin de changer de logement pour des raisons financières ou de surface inadéquate. Les ménages choisissent majoritairement de rester dans la même commune mais il arrive qu'ils demandent à être relogés en-dehors.

Face à ces demandes de migration intercommunale et au déséquilibre entre forte demande et offre restreinte de logement social disponible, les communes ont tendance à tenir un discours de refus d'accueillir les ménages d'une autre commune dans leur contingent. En effet, elles préfèrent le garder pour les besoins de leurs demandeurs.

Par ailleurs, pour le cas des ménages qui souhaiteraient être relogés hors de leur commune, elles tentent de négocier avec d'autres communes afin qu'elles acceptent de bien vouloir utiliser leur contingent pour les accueillir.

Les communes mènent de front deux objectifs en contradiction du fait des deux cas de migrations intercommunales ou intracommunales.

De plus, une inégale répartition du parc de logement social crée de nouvelles tensions entre les communes. La construction de logement social nécessite en effet du foncier disponible et une volonté politique. Il en résulte une possibilité foncière et politique de construire souvent localisée là il y a déjà beaucoup de logements sociaux

présents. C'est notamment le cas de la commune d'Orly qui possède plus de 50% de logements sociaux.

► **L'État via le Préfet**

L'objectif premier de l'État est de répondre au besoin de logement social des personnes mal-logées et bénéficiant du Droit au Logement Opposable (DALO). L'échelle du contingent de l'État, géré par les Préfets est départementale.

► **Action Logement (AL)**

Action Logement est un organisme qui « gère paritairement la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC), versée par toutes les entreprises du secteur privé d'au moins 20 salariés »³. Cette collecte de fonds leur permet de financer la construction de logements sociaux. Par leur participation financière, AL a un contingent de logements réservés dans le parc social des organismes à loyers modérés. Leur objectif est d'accompagner les salariés dans leur parcours résidentiel.

► **Bailleurs / aménageurs**

Certains bailleurs ont aussi un contingent dans le parc social étant donné leur investissement dans le parc locatif social à travers des fonds propres.

Un de leurs objectifs est d'atteindre un équilibre financier. Dans la situation tendue de l'Île-de-France, ils ont donc un intérêt à construire des petits logements et peu de grands logements pour des questions de rentabilité économique. Cet intérêt peut entrer en contradiction avec les besoins des demandeurs de logement social et donc limiter l'adéquation taille du logement et taille du ménage.

3 Action Logement, Logement & Emploi. L'essentiel 2018, site web, www.groupe.actionlogement.fr

Une réponse numérique : croiser les données pour favoriser la coopération

Au regard des intérêts propres de chaque acteur du fonctionnement de l'attribution des logements sociaux exposés précédemment, il ressort un enjeu à assurer une meilleure adéquation O/D de logement social, grâce à d'une meilleure coopération entre les acteurs (notamment les différents réservataires).

Un outil numérique de croisement des données permettrait une gestion de l'adéquation offre/demande de logement social à l'échelle de l'EPT. Cela permettrait de faire travailler ensemble tous les acteurs de manière plus transparente au niveau notamment d'un partage simplifié des données demandeurs et de celles concernant le parc social. Cependant, les intérêts propres à chaque acteur mettent en lumière des problématiques liées notamment à la collaboration inter-bailleurs et intra-communale. Par leur nature, les PRU impliquent nécessairement un relogement de leurs habitants, à l'échelle intra-communale et/ou intercommunale du fait des démolitions inhérentes. C'est pourquoi il peut être intéressant de passer par ces projets ANRU pour expérimenter un outil numérique afin de faciliter le travail intercommunal.

2. Les projets en renouvellement urbain comme porte d'entrée à l'expérimentation d'un outil numérique dans l'adéquation O/D de logement social

Si les PRU agissent comme porte d'entrée à l'expérimentation d'un outil numérique de gestion des relogements, il faut alors s'intéresser aux problématiques que soulève le fonctionnement à l'échelle intercommunale des projets ANRU. Elles doivent être étudiées dans l'éventualité d'une expérimentation d'un outil

numérique mais le sont déjà dans le cadre de l'élaboration des CIL depuis quelques années. La partie suivante est d'ailleurs alimentée par l'étude des Cabinets Mensia Conseil et FORS Recherche sociale pour le compte de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre intitulée « Identification des enjeux habitat » et publiée le 13 juillet 2018. Cette étude s'inscrit dans la perspective de la mise en place de la Conférence intercommunale du logement (CIL) sur le territoire de l'EPT dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU).

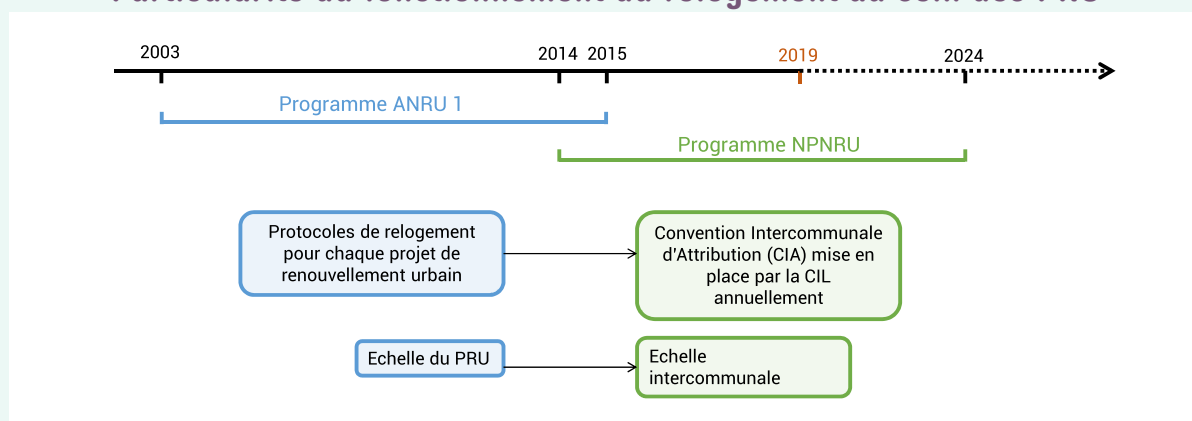
Difficultés dans le travail intercommunal autour du relogement

L'ANRU exige que chaque logement démolé soit reconstruit (*règle du un pour un*). De plus, quand une commune a plus de 50% de logements sociaux sur son territoire, elle ne peut pas reconstituer* sur son territoire. Cette seconde règle de l'ANRU a pour objectif un équilibre du parc social entre les communes. Elle est source de tensions entre les communes car il est parfois difficile de trouver des communes qui veulent bien accepter de construire des logements sociaux sur leur territoire. De plus, lorsqu'elles acceptent, elles demandent souvent en contrepartie de réserver le nouveau parc social construit à leur contingent. On observe donc une difficile coopération intercommunale du fait de fortes tensions entre les communes.

Difficultés dans le travail inter-bailleurs

Le travail inter-bailleurs au sein même d'une ville constitue également une difficulté au relogement à l'échelle intra-communale étant donné que leurs intérêts peuvent diverger. La concurrence entre bailleurs fait que chacun veut garder ses « meilleurs » locataires et ne

Particularité du fonctionnement du relogement au sein des PRU



Évolution des programmes ANRU et des règles d'attribution des logements sociaux de 2003 à 2014

Source: réalisation projet collectif

Depuis le 24 mars 2014, la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové a modifié l'échelle de prise de décision des orientations en matière d'attribution des logements sociaux. Ces orientations devront se décider dorénavant à l'échelle intercommunale à travers la Conférence Intercommunales du Logement (CIL). Elle aboutira sur une Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) qui précisera « quant à elle les modalités de relogement et d'accompagnement social des ménages dans le cadre des opérations de renouvellement urbain.¹ » Cette CIA succédera donc aux protocoles de relogement qui étaient réalisés pour chaque PRU. Ainsi, on passe d'une échelle restreinte au PRU à une échelle intercommunale. Cette transition n'est cependant pas encore aboutie étant donné que la CIA n'a pas encore été signée sur le territoire de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre.

1 JORF n°0155 du 7 juillet 2018 texte n°16, Approbation du règlement général de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine relatif au nouveau programme national de renouvellement urbain, arrêté, 04/07/2018

veut pas accueillir les locataires avec des situations précaires ou avec d'autres difficultés.

Les difficultés du travail inter-bailleurs dues au déséquilibre actuel entre les « gros » et les « petits » bailleurs rendent également difficile à mettre en place une coopération intercommunale. En effet, les ESH comme Valophis par exemple ont souvent un patrimoine qui s'étend sur plusieurs communes. Cela leur donne l'avantage de pouvoir faire du relogement hors des PRU tout en restant dans leur parc de logement social. D'un autre côté, les OPH sont davantage réticents à travailler à l'échelle intercommunale car ils n'ont du patrimoine que sur le territoire de la commune. Cependant, l'évolution actuelle du regroupement des OPH

de moins de 12 000 logements dans leur patrimoine, rendu obligatoire par la loi ELAN, tend à rééquilibrer les intérêts entre « gros » bailleurs et « petits » bailleurs.

Difficultés liées au passage à l'échelle intercommunale du portage des projets ANRU

Le porteur d'un PRU est l'EPT à l'exception de certaines communes et notamment celles qui n'appartenaient pas à une Communauté d'Agglomération (CA) avant la création de l'EPT en 2016. Elles préfèrent garder cette compétence car elles ont les moyens et les outils déjà opérationnels pour réaliser ce type de projet. L'EPT fait valoir ses compétences « aménagement »

ou « politique de la ville » dans le reste des communes de l'EPT pour porter ces PRU. Cependant, il n'est pas compétent lorsqu'il s'agit d'un PRU porté à l'échelle métropolitaine de la MGP ou à l'échelle nationale.

Les relations entre l'EPT et les communes restent aujourd'hui à un état de maturité faible du fait de la jeunesse de l'EPT. L'étude des Cabinets Mensia Conseil et FORS Recherche sociale affirme ainsi que « certains [des élus rencontrés] ont notamment exprimé leur crainte de ne plus avoir la maîtrise sur les attributions réalisées sur leur contingent. ». Les communes craignent donc de perdre leurs contingents au profit de l'EPT.

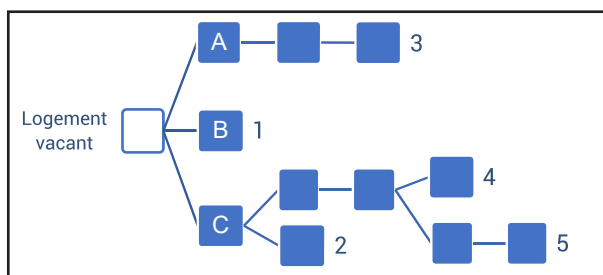
3. Intérêts et précautions à la mise en place d'un outil numérique dans le but d'améliorer l'adéquation O/D de logement social

Pour assurer une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de logement social à l'échelle intercommunale, il pourrait donc être intéressant d'expérimenter un outil numérique de croisement des données qui serait partagé entre tous les acteurs du renouvellement urbain qui participent au relogement social.

Cela permettrait de mettre en place les objectifs de la Conférence Intercommunale du Logement à travers une homogénéisation des cotations de chaque demandeur. Cela pourrait également aider à la coopération intercommunale car l'outil numérique assurerait une transparence au niveau du partage des contingents communaux. Enfin, un outil numérique tel que celui développé par la start-up Lokalok donnerait la possibilité d'avoir un aperçu des « relogements en cascade » possibles.

Cette start-up est hébergée sur le territoire à Cachan et a développé l'application « Attri-

mob » qui pourrait répondre à cette idée de croisement des données à l'échelle intercommunale. L'outil permettrait de mettre dans un pot commun les données des différents acteurs du relogement à l'échelle intercommunale. Par exemple, cela permettrait de croiser avec un même outil les parcs de logements sociaux des bailleurs avec les données des demandeurs détenues par les différents réservataires. La mise en place de l'outil demanderait une concertation entre les acteurs afin de savoir quelles données seraient partageables. Pour l'instant, l'outil est utilisé uniquement par certains bailleurs afin de gérer leur parc social à grande échelle. L'atout principal de l'outil est sa possibilité d'avoir un aperçu des « relogements en cascade » possibles selon l'attribution choisie pour un logement vacant.



Fonctionnement du système de « relogement en cascade »

Source : réalisation projet collectif

D'après le schéma ci-dessus, le relogement en cascade fonctionne comme suit : si trois ménages sont susceptibles d'être intéressés par un logement vacant, le système permettrait de connaître combien de relogements en cascade seraient possible pour chaque ménage. Par exemple, le locataire C permettrait de reloger au maximum 5 ménages alors que le locataire B ne permettrait d'en reloger qu'un. Le système fonctionne suivant des objectifs préalablement sélectionnés comme celui de reloger en priorité les ménages en « sous-occupation ». Cependant, il faut noter que le « relogement en cascade » reste une potentialité car les ménages ne sont pas obligés d'accepter le relogement. De plus, ce système peut

influencer la décision d'attribution des logements pour des ménages à cotation égale. Par exemple, si les locataires A, B et C ont obtenu la même cotation, le locataire C pourrait être avantagé dans le choix de décision d'attribution du logement vacant étant donné qu'il est le locataire ayant la possibilité du plus grand relogement en cascade. Ce système pose donc des questions éthiques étant donné le caractère sensible du relogement social.

Un intérêt à l'expérimentation partagé avec d'autres collectivités

Des métropoles comme Toulouse ou Strasbourg ont entamé des réflexions sur la mise en place d'outil numérique dans la gestion du relogement social dans les quartiers ANRU. La métropole de Strasbourg semble plus avancée dans sa réflexion que la métropole de Toulouse où le sujet reste encore très exploratoire. Il serait donc intéressant de se rapprocher de ces métropoles dans le cadre d'une éventuelle expérimentation sur le territoire de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre afin de suivre voire de contribuer à l'évolution de ces réflexions.

Des outils numériques d'aide à la gestion de l'attribution des logements sociaux déjà présents sur le territoire de l'EPT

De plus, l'EPT travaille déjà sur l'ensemble de son territoire avec un outil numérique : RIME. Il leur permet de connaître par exemple les taux de rotation, l'ancienneté des ménages, leur niveau de ressources ou la composition familiale. Cet outil prend la forme d'un tableau Excel que remplissent les bailleurs lors des réunions avec la collectivité. Il permet ainsi de connaître avec précision les demandeurs de logements sociaux. Cependant, l'adéquation entre les demandeurs et le parc de logement social disponible pourrait encore être améliorée

car l'outil ne croise pas les données « demandeurs » et « parc social » afin de déterminer les meilleurs appariements. Ce travail est effectué manuellement à l'aide des différents tableaux Excel. De plus, cet outil est restreint à l'échelle de certains quartiers et ne permet pas d'avoir une vision d'ensemble de tout le parc locatif social de l'EPT.

Par ailleurs, des outils similaires sont utilisés dans certaines communes de l'EPT à l'échelle communale. Ainsi, il existe sur le territoire de l'EPT une multitude d'outils numériques non-mutualisés : le logiciel Millésime Action Sociale du groupe Up, le logiciel AFI-PELEHAS (Choisy-le-Roi, Villeneuve-le-Roi, Vitry) ou encore un logiciel de la société Essonne Consultants – St Geneviève des bois (Morangis, Savigny, Cachan, Juvisy-sur-Orge).

Face aux difficultés du travail intercommunal et inter-bailleurs, il convient de se poser la question du périmètre de l'expérimentation de l'outil numérique afin de garantir son succès. Deux périmètres sont à déterminer pour entamer une expérimentation : le périmètre géographique/administratif et celui des parcs sociaux des bailleurs présents sur le premier périmètre.

Périmètre géographique/administratif

Tout d'abord, il convient de déterminer le périmètre géographique/administratif adéquat et donc de se demander quelles villes inclure dans l'expérimentation. Plusieurs périmètres sont possibles :

- ▶ Le périmètre le plus large comprendrait toutes les communes de l'EPT soit 24 communes.
- ▶ La deuxième possibilité de périmètre consisterait à prendre en compte seule-

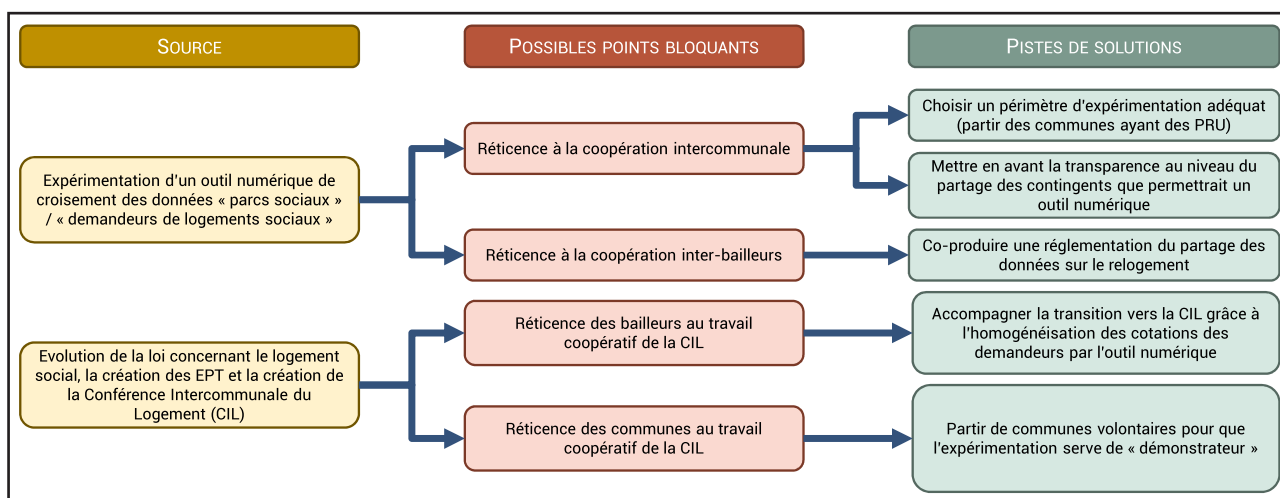
ment les communes ayant sur leur territoire des quartiers faisant l'objet de projets en renouvellement urbain. Il faut savoir que l'EPT est concerné par 11 PRU du NPNRU qui s'étalent sur 14 communes.

- Le dernier périmètre est celui le plus restreint : il prendrait en compte toutes les communes ayant un PRU où l'on sait qu'une part importante des ménages à reloger souhaitent quitter la commune (En particulier les quartiers de Lallier à l'Haÿ-les-Roses, des Grand-Vaux à Savigny-sur-Orge et du Plateau à Viry-Châtillon).

Périmètre des parcs sociaux des bailleurs

En plus du périmètre communal, il s'agit de déterminer le périmètre des parcs sociaux des bailleurs à prendre en compte dans une possible expérimentation. En effet, les « gros » bailleurs peuvent avoir du patrimoine hors de la commune où se déroule le PRU alors que les OPH par exemple n'ont du patrimoine qu'à l'intérieur de leur commune. Plusieurs scénarios sont donc possibles :

- Une prise en compte des parcs sociaux de tous les bailleurs présents dans les communes où se passent des PRU jusqu'à l'échelle régionale d'Île-de-France de chaque parc social.



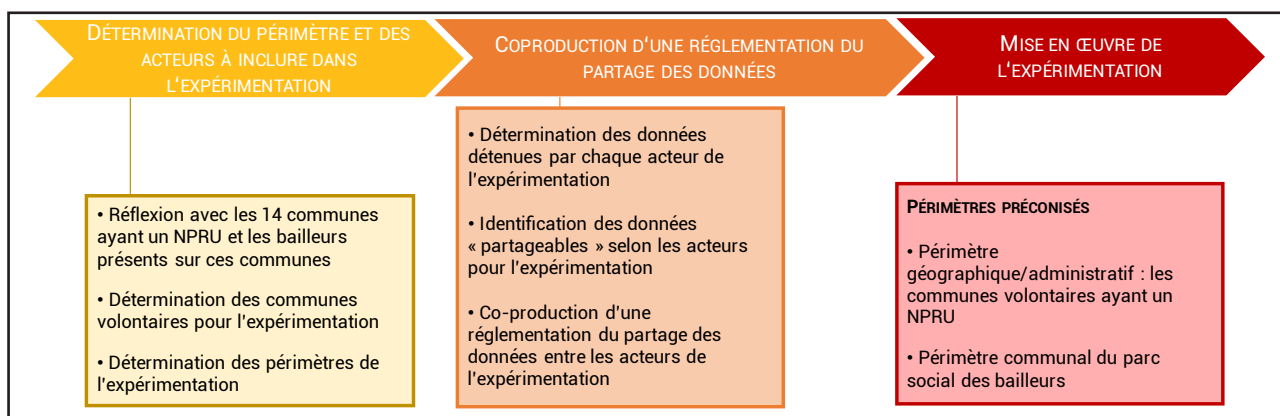
Conclusion des enseignements tirés de la réflexion sur l'utilisation d'un outil numérique dans la gestion des attributions de logements sociaux dans le cadre d'une expérimentation dans les NPRU

Source: réalisation projet collectif

- Une prise en compte des parcs sociaux de tous les bailleurs présents dans les communes où se passent des PRU jusqu'à l'échelle de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre de chaque parc social.
- Une prise en compte des parcs sociaux de tous les bailleurs présents dans les communes où se passent des PRU jusqu'à l'échelle des communes participant à l'expérimentation.

L'enjeu est de choisir la bonne taille du périmètre afin que les avantages dépassent les difficultés liées au travail coopératif entre les acteurs du renouvellement urbain. Une fois le périmètre déterminé, les périmètres plus larges pourraient constituer l'après de l'expérimentation si elle réussit.

Proposition du phasage de l'expérimentation



Proposition du phasage de la piste d'action sur le logement social dans les NPNRU

Source : réalisation projet collectif

Piste d'action n°2 : Une médiation capacitante à travers la production de données citoyennes

Un moyen d'aborder les données numériques à l'échelle des NPNRU est de s'intéresser aux *données citoyennes*. Cette perspective, dans laquelle les habitants sont à la fois des producteurs de données et des acteurs associés à la réflexion sur le devenir de celles-ci, répond à deux types d'enjeux :

- ▶ Un enjeu de médiation numérique : il s'agit de diversifier les usages du numérique, afin d'éviter l'exclusion de certaines populations. L'enjeu est surtout de développer des usages capacitants*, c'est-à-dire favorisant par exemple l'insertion professionnelle ou une prise de conscience des enjeux autour des données et plus largement de l'information.
- ▶ Un enjeu de participation des citoyens à la fabrique de leur cadre de vie, via notamment des plateformes numériques collectant des données. Les citoyens détiennent une expertise d'usager qu'il est intéressant d'utiliser pour concevoir leur propre quartier d'habitation.

Plusieurs projets font ainsi le lien entre données et *capacitation** des habitants, comme le projet d'appropriation des données par les habitants, le Self Data Territorial de la FING, qui reste encore très exploratoire. Le lien entre ces deux thématiques a fondé cette deuxième piste d'action, « la médiation capacitante ». Son point de départ est le principe de collecte ambulante, qui s'inspire d'outils existants comme les marches exploratoires, diagnostics en marchant et carto-parties*. Il s'agit alors d'associer médiation et participation

citoyenne grâce à la production de données par les citoyens sur le territoire. Cette expérimentation permettrait une montée en compétence des habitants : d'abord une prise de conscience de la production quotidienne de données, puis un plus grand accès aux droits par l'appropriation des outils numériques. Au sein des quartiers en renouvellement urbain, la médiation capacitante permettrait une plus grande inclusion et un accompagnement plus important des habitants dans la transformation de leur lieu d'habitation. En phase de diagnostics, leur regard et leurs attentes sur leur quartier seraient confronté à ceux des professionnels du renouvellement urbain, ce qui pourrait donner lieu à une co-construction du projet avec les habitants en phase de conception. Pendant la réalisation du projet, l'expérimentation permettrait aux habitants de suivre les changements dans leur quartier et dans le projet en lui-même.

Plusieurs thématiques liées aux espaces publics et privés à usages collectifs pourraient alors être abordées, des dysfonctionnements au sein de l'espace public et des services aux habitants à l'agencement de l'espace et du mobilier urbain. La restitution se fait sous forme numérique dans une logique de *capacitation**, les citoyens apprenant à se servir d'outils informatiques tout en élaborant des avis sur leur espace.

1. Présentation de l'outil

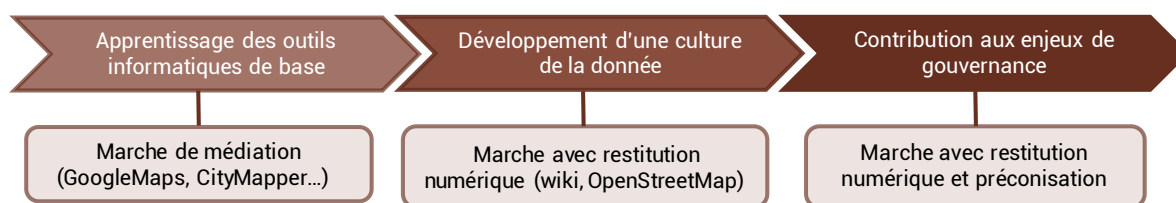
De la médiation à la concertation

Selon leur volonté d'implication et les buts de médiation et de concertation qu'ils cherchent à atteindre, les équipes projet peuvent décider de valoriser de manière différente la collecte de données. Cette expérimentation a été analysée selon un continuum allant de la médiation à la capacitation*. Trois possibilités de fonctionnement des collectes, prenant toutes la forme de marches, s'offrent aux équipes projets, de la maîtrise d'outils informatiques à l'élaboration de préconisations sur l'agencement de l'espace public.

Une première possibilité de fonctionnement serait l'apprentissage des outils informatiques de base. Avec un seul objectif de médiation, elle demande une forte participation des médiateurs au numérique et aux acteurs de proximité (associations, missions locales, etc.) mais ne nécessite pas une forte implication des équipes projets en renouvellement urbain. Par exemple, l'association ICI, travaillant sur la médiation au numérique, a déjà réalisé des marches afin d'habituer les habitants d'Aulnay-sous-Bois à l'utilisation de Google Maps.

Une seconde possibilité d'application porte sur le développement de la culture de la donnée. Ce niveau de médiation vise à expliquer ce qu'est une donnée, comment elle peut être réutilisée et quels sont les enjeux qu'elle comprend. L'objectif serait alors une médiation avec un premier niveau de capacitation. Le wiki-Brest, mis en place dans la commune brestoise illustre cette possibilité, dans un but d'engager les habitants à participer au travail de mémoire par les données en développant la culture libre (pour plus de précisions, voir le benchmark complémentaire).

La dernière possibilité s'engage avec plus de profondeur dans l'idée d'une médiation capacitante. Elle repose sur des diagnostics en marchant avec une restitution numérique des éléments d'analyse et l'élaboration de recommandations par les habitants ayant participé à la marche. Accompagnés par des médiateurs au numérique et par les équipes projets, en petits groupes, les habitants peuvent ainsi s'exprimer, notamment en décrivant leurs usages et les dysfonctionnements de l'espace public, tout en développant une compréhension, voire des compétences du numérique.



De la médiation à la capacitation : trois niveaux possibles à mettre en œuvre lors des expérimentations

Source : réalisation projet collectif

Les acteurs d'intérêt

Plusieurs catégories d'acteurs ressortent des entretiens, atelier et recherche documentaire selon les objectifs choisis par les équipes projets en plus des habitants du quartier destiné à l'expérimentation :

- ▶ D'abord les experts de la médiation numérique et de la collecte de donnée. Le tissu associatif de médiation numérique comme l'association ICI, et les collectifs spécialisés dans les marches exploratoires, comme l'École de la donnée, À places égales, Genre et ville (liste non-exhaustive) sont donc à inclure.
- ▶ Ensuite, les acteurs en proximité avec les habitants, qu'ils soient associatifs (Maisons des Jeunes et de la Culture, maisons de quartier), institutionnels (missions locales, médiathèque, Éducation Nationale, Point Informations Jeunes, etc.) ou économiques (commerces de proximité, auto-entrepreneurs de l'économie collaborative), en somme tous les acteurs et lieux qui sont des instances de socialisation à l'échelle d'un quartier. Dans cette catégorie d'acteurs se trouvent aussi les associations d'habitants, comme les amicales de locataires et les « communautés » informelles d'habitants, notamment trouvées sur les réseaux sociaux.
- ▶ Enfin, une troisième catégorie d'acteurs relève de ceux qui fabriquent et agissent sur l'espace et le cadre de vie d'un quartier. Elle est principalement composée des bailleurs, par rapport aux espaces privés à usages collectifs, des services techniques des communes et de l'EPT, pour ce qui concerne la gestion de l'espace public, et les équipes-projets du renouvellement urbain. Ces acteurs seront surtout mobilisés

par la troisième possibilité d'application de l'outil.

Les éléments de méthodologie

Les collectes de données ambulantes nécessitent un important travail d'organisation, qui se déroule en huit phases, d'abord de préparation des marches, puis de médiation, de retours d'expérience et, enfin, d'évaluation. Dans cette partie seront ainsi apportés quelques éléments de méthodologie et de calendrier afin d'aider à l'expérimentation d'un outil de médiation capacitante via la production de données citoyennes.

Première phase

La première étape concerne une réflexion en interne sur le projet en tant que tel. Elle doit en effet apporter des réponses aux questions suivantes :

- Quels sont les objectifs du projet, d'une médiation « simple » à une médiation plus capacitante ? Quelle est la volonté d'implication des équipes-projet ?
- Quel est le périmètre du projet ? Sur quel NPNRU (ou autre quartier) prend-il place ?
- Quels acteurs doivent impérativement participer à l'expérimentation ?
- Le financement du projet : par quels acteurs et quelles ressources est-il financé ?
- Cette phase est primordiale et fondatrice, car elle définit la finalité et les suites du projet, tout en initiant un dialogue interne sur l'expérimentation et sur le degré d'inclusion aux enjeux de gouvernance des habitants.

Deuxième phase

Ensuite, une deuxième phase préparatoire doit permettre de déterminer les modalités de fonctionnement avec les acteurs parti-

participants à l'expérimentation. Les points à aborder sont les suivants :

- La matérialité de la marche : quel serait le support des marches ? Doit-il être impérativement numérique (tablettes, smartphones, ...) ou un support papier (questionnaires, cartes papiers) est-il à privilégier ?
- L'inclusion des habitants dans la chaîne de la donnée : les habitants doivent-ils comprendre l'ensemble de la chaîne ? Leur demande-t-on uniquement de produire la donnée ou aussi de la restituer et de l'analyser ?
- Le public visé : vise-t-on un public en priorité (familles, jeunes, enfants, seniors, demandeurs d'emploi, actifs, ...) ?
- Comment atteindre ce public ? Comment les mobiliser, et par quelle entrée (les bailleurs, le tissu associatif local, l'école...) ?
- Comment organiser concrètement ces ateliers ? Les questions des horaires et du lieu par exemple, sont importantes, et dépendent du public visé.
- L'objet de la collecte
- Les critères d'évaluation : comment évaluer le succès de l'expérimentation ? Quels sont ses enseignements et ses objectifs primordiaux ?

► Troisième phase

La première rencontre avec les habitants doit d'abord être préparatoire. Afin de les inciter à se sentir investis dans la collecte, elle doit identifier l'objet de la collecte avec les habitants, que ce soit par les premiers retours d'usages de l'espace ou à travers leurs points d'intérêts. Pour engager cette discussion, quelques thématiques peuvent déjà être mises en avant :

- Le sentiment d'insécurité,
- Le cadre de vie,

- Imaginer des aménagements, en identifiant ce qui manque dans le mobilier urbain (éclairage public, poubelles, jeux d'enfants, bancs...) dans une perspective d'inclusion des habitants dans l'aménagement de l'espace,
- Le recensement des mobilités douces, notamment trajectoires piétonnes et cyclistes,
- La mémoire du quartier,

Certains groupes d'habitants peuvent souhaiter mettre en lumière des thématiques différentes. Bien que cette liste ne soit pas exhaustive, elle permet de préparer les organisateurs de la collecte à de potentielles thématiques, l'important de cette réunion étant d'inclure les habitants en abordant des problèmes qui les intéressent.

Cette rencontre permet aussi de faire un état des lieux de la maîtrise numérique des participants, ce qui est très important pour la préparation de la collecte et de la restitution.

► Quatrième phase

La quatrième étape concerne la préparation de la collecte par les organisateurs et les associations médiatrices. Lors de cette réunion doit être défini le périmètre et l'itinéraire de la collecte. De plus, les outils de diagnostics, principalement des questionnaires, doivent être élaborés à partir des premiers retours des habitants, leur maîtrise du numérique et le support matériel qu'ils possèdent ou qui peut être fourni. Il est important de prendre en compte dans les questions tout ce que l'habitant observe, comme la fréquentation, la gestion de l'espace (éclairage, voirie, déchets, ...), ainsi que son expérience personnelle : son ressenti, ses trajectoires et ses usages de l'espace. Enfin, les procédés de restitutions doivent être définis, afin de préparer les organisateurs de la restitution à faire de la médiation de l'outil choisi.

► Cinquième phase

La cinquième phase consiste en l'apprentissage des outils numériques essentiels à la collecte de données, dans le cas où le diagnostic est réalisé à partir d'un support numérique. Les ateliers de médiations peuvent à la fois concerner les habitants, les organisateurs de la marche et les équipes-projets de renouvellement urbain si besoin.

► Sixième phase

La sixième étape consiste en la collecte de données en tant que telle, c'est-à-dire du diagnostic en marchant.

► Septième phase

Après la marche, il est important de prévoir un temps de restitution des données par les habitants. Il comporte à la fois un volet médiation, lors duquel les habitants apprennent à utiliser les outils de restitution définis pendant la quatrième étape, qu'il soit un tableur, un outil cartographique, ou autre. Ensuite, l'élaboration de préconisation au regard des données et des avis des habitants recueillis permet de mettre en place une dimension de concertation à la marche.

► Huitième phase

À la fin du projet, est à inclure une évaluation de l'expérimentation afin de juger de sa pertinence, de son efficacité et de sa répliquabilité dans d'autres quartiers de la commune ou d'autres NPNRU. Elle consiste à la fois en un retour d'expérience des habitants, une évaluation des obstacles et des leviers de développement dans le but d'établir un bilan de l'expérimentation.

2. Les points de vigilance et les facteurs-clés de succès d'expérimentation

De nos entretiens, notamment avec Joachim Da Costa, médiateur chez ICI, et du benchmark complémentaire sur la médiation numérique et les marches exploratoires ressortent plusieurs points de vigilance quant à la mise en place d'expérimentations de collecte de donnée.

Point de vigilance 1 : le portage du projet

Les propositions de collecte de données demandent un portage des équipes différent, selon la volonté des équipes-projets. Néanmoins, si la collecte est conçue et annoncée comme une instance de concertation, leur implication devient alors primordiale dans le but de garantir aux participants une réutilisation de leurs retours d'usages, ainsi que pour s'assurer que les données publiques soient utiles. L'expérimentation demandant un investissement des équipes-projets, elles doivent porter un intérêt à la médiation pour que le projet réussisse et que les ressources idoines y soient allouées.

Point de vigilance 2 : la technicité de l'expérimentation

Cette expérimentation demande une expertise à la fois en médiation numérique et de méthodologie des marches exploratoires, c'est-à-dire de diagnostics en marchant réalisés par les habitants. Or, les équipes-projet du renouvellement urbain ne sont pas nécessairement formées à la médiation numérique. Il semble donc pertinent de s'appuyer sur des acteurs spécialisés à l'apprentissage des outils informatiques et de réaliser la méthodologie de la marche avec des collectifs qui réalisent des diagnostics avec les habitants.

Point de vigilance 3 : l'attractivité des marches

Une des premières difficultés est de s'assurer une participation des habitants prenant part à l'expérimentation. Le succès de l'expérimentation repose sur des participants impliqués et volontaires pour s'exprimer et apprendre des nouvelles compétences. Il faut donc réussir à attirer et à exposer l'intérêt de l'expérimentation aux habitants avant même qu'ils y participent. Derrière la participation des citoyens se cache donc un enjeu de communication et d'accessibilité de la collecte.

L'utilisation du tissu associatif local et des acteurs de proximité est un point-clé pour résoudre ce problème. En effet, ils consistent en des relais entre l'action publique et les habitants, en tant que lieux de socialisation de la vie de quartier. Selon le public visé, de la communication dans les écoles primaires (enfants et familles), dans les missions locales (demandeurs d'emplois), dans les MJC (jeunes) ou dans les médiathèques, cela permet de se baser sur un public qui est déjà impliqué dans la vie locale. Les expériences d'ICI et de Brest ont ainsi montré l'intérêt de cibler un public déjà mobilisé.

Point de vigilance 4 : l'appropriation des données par les habitants

Comment s'assurer d'une appropriation des données par les habitants ? Au-delà d'exprimer leur ressenti sur leur espace de vie, l'objectif d'une médiation à travers la collecte de données est de faire monter en compétence les habitants prenant part à l'expérimentation. Le développement d'une culture de la donnée et plus largement du numérique, ainsi que l'apprentissage de logiciels informatiques forment en effet le pilier de cette expérimentation.

Le diagnostic en marchant et la restitution des résultats ont donc besoin de former un ensemble cohérent, les volets concertation et médiation étant indissociables pour mener à bien l'expérimentation. Soit les organisateurs s'occupant de la collecte et de la restitution doivent construire en étroite collaboration, les outils de diagnostic et de restitution, à la fois en termes de contenu et de format, soit l'organisateur doit représenter une unique structure, au risque de ne pas bénéficier de l'expertise des autres acteurs identifiés précédemment.

Point de vigilance 5 : la matérialité numérique de la collecte

La question du matériel disponible aux habitants est vitale dans la bonne conduite d'une médiation numérique par la collecte de données au sein d'un quartier NPNRU. En effet, les habitants des NPNRU ne possèdent pas nécessairement d'outils informatiques portables, comme des smartphones ou des tablettes. L'ensemble des participants aux collectes n'auront donc pas tous accès à ces outils, posant ainsi la question du support de diagnostic.

La matérialité numérique de la collecte est intimement liée au financement du projet. Si le financement le permet, la collecte pourrait prêter du matériel aux habitants, afin de réaliser une collecte numérique tout au long de l'expérimentation. Cependant, utiliser des outils numériques pour collecter des données ne compose pas le cœur de la médiation capacitation envisagée, le tout numérique étant coûteux et demandant un apprentissage plus conséquent de la part d'habitants ne sachant pas utiliser des smartphones ou des tablettes. La solution serait alors de ne pas concevoir des collectes de données génériques et de s'adapter aux moyens de chaque quartier concernant les outils de recensement des données.

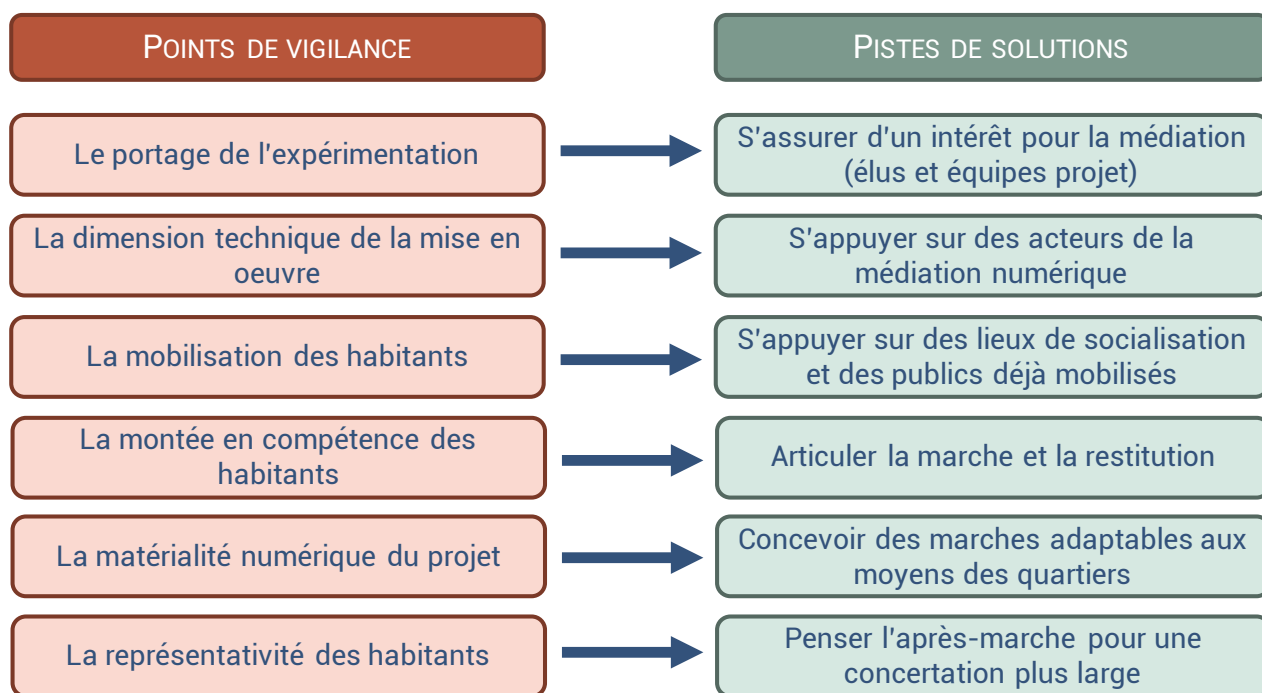
Point de vigilance 6 : la représentativité des participants à la collecte

Les collectes étant réalisées en petits groupes, les enseignements qui en ressortent ne peuvent pas être considérés comme l'expression de tous les habitants du quartier. Un nombre réduit de participants est pourtant nécessaire pour limiter les barrières à l'expression et développer les points d'intérêt des participants au cours du diagnostic en marchant.

Deux solutions s'offrent alors aux organisateurs de la collecte. D'abord, ils peuvent organiser un cycle de collectes sur le même

itinéraire avec des participants différents. Ce cycle peut même être conçu selon différentes catégories de publics, comme les femmes, les enfants, les seniors, etc.... Ensuite les résultats seraient croisés, afin de mettre en lumière les dysfonctionnements repérés et ressentis par différentes catégories d'habitants, pour une plus grande représentativité.

Autre solution, les collectes peuvent être envisagées comme des pistes pour l'organisation de réunions de concertation publiques. Elles agiraient comme levier pour déterminer les sujets à aborder devant les habitants.



Points de vigilance et facteurs clés de réussite d'une expérimentation de médiation capacitante

Source: réalisation projet collectif

3. Les scénarios d'expérimentations

À partir de ces points de vigilance et des objectifs de médiation et de concertation que la puissance publique souhaite atteindre, trois scénarios sont à envisager.

L'expérimentation peut se fonder sur les diagnostics en marchant alors développés pour inclure un objectif de médiation. Dans ce cas de figure, la médiation est réalisée au moment de la restitution du diagnostic ou de la collecte. Les habitants apprennent à rentrer des données dans les outils de restitution, cartographiques ou non, déterminés par les organisateurs de la collecte. Les médiateurs numériques sont impliqués aux réunions de préparations des outils de diagnostics et au moment de restitutions, tandis que les équipes-projets et les experts de marches exploratoires interviennent au début de la marche et lors de la collecte.

Si l'expérimentation s'inscrit plus dans une logique d'empowerment, et qu'un terreau d'acteurs favorable, notamment du côté des équipes de renouvellement urbain, est présent sur le territoire, un autre scénario est envisageable. La médiation serait alors réalisée avant et pendant la collecte et la restitution des données, pour que les habitants s'emparent plus rapidement et durablement des outils présentés, dans une perspective de compréhension et de maîtrise de leur territoire. Ce scénario implique une intervention des médiateurs numériques et des équipes de renouvellement urbain tout au long de l'expérimentation et donc requiert un fort investissement humain et temporel de la part des acteurs.

Dans le cadre du projet d'un SIG citoyen, l'expérimentation pourrait être incluse dans l'infrastructure SIG. La collecte de données et le diagnostic qui en découle pourraient en effet être valorisés par le SIG, qui les rendraient ac-

cessibles à l'ensemble de l'EPT. À terme, les collectes de données ambulantes peuvent même être imaginées sans médiation, les habitants devenant capables de produire des données, surtout, de recenser eux-mêmes les dysfonctionnements de leur espace de vie et les aménagements qu'ils souhaiteraient mettre en place dans leur quartier.

Plusieurs suites peuvent être données à l'expérimentation de médiation capacitante à travers la production de données citoyennes. Si jugée pertinente, elle peut être répliquée et généralisée à de nouveaux quartiers prioritaires et non-prioritaires, notamment dans la phase d'étude et de conception, afin d'inclure l'expertise usager des habitants et une plus grande coproduction dans les projets urbains.

Recommandations : Pour une meilleure appropriation de l'outil de signalement du SIG par les communes.

Les problématiques de gestion urbaine de proximité (GUP) sont compliquées à gérer pour les communes, elles font intervenir de nombreux acteurs qui manquent d'informations actualisées sur leurs territoires. Les dysfonctionnements dans l'espace public, dépôts sauvages d'ordures ou lampadaires défectueux par exemple, sont parfois longs à détecter lors des rondes effectuées par les cantonniers ce qui retarde la réponse apportée par les services techniques. Le numérique offre alors de nouvelles possibilités de remontées d'informations pour les communes. Grâce à une application mobile, les agents comme les citoyens peuvent signaler des dysfonctionnements dans l'espace public à l'aide de photographies ou de descriptions envoyées aux

services techniques qui sont alors informés en temps réel.

Certaines communes utilisent déjà ce type d'applications, et, face à la demande de plusieurs communes dans l'EPT (notamment leurs services techniques), le service SIG s'est lancé dans la création d'un tel service. À la lumière de la comparaison entre le projet du SIG et différentes applications présentes sur le marché, cette étude analyse les différents points bloquants que rencontre le service du SIG pour lancer son application ainsi que les points de vigilance qui découlent de l'utilisation des applications de signalement en général. Plus spécifiquement, cette étude pose la question de l'intérêt de réaliser une expérimentation de l'application du service SIG dans un quartier en NPNRU afin de tirer des conclusions plus opérationnelles.

Encadré méthodologique

Cette piste d'action a été essentiellement nourrie par les entretiens suivants :

- ▶ Entretien avec Patrick Lemoine, Directeur Général des Services Techniques d'Argenteuil à l'EPT Boucle Nord de Seine, le 29/05/2019
- ▶ Entretien avec David Chaufer, Directeur conseil TellMyCity chez Spallian le 10/04/2019
- ▶ Entretien avec Daniel Théry, Directeur du pôle SIG/Observatoire territorial, Geofroy Jean-Bart, Chef de mission SIG espace public, Martin Jouy, Administrateur SIG à L'EPT Grand Orly Seine Bièvre, le 12/04/2019
- ▶ Recherches documentaires sur les applications de signalement suivantes : TellMyCity, FixMyStreet, Dans ma Rue.

1. La montée en compétence du service SIG par le développement d'une application de signalement

Face aux applications de signalement existantes, le service SIG a fait le choix de monter en compétence et de créer sa propre application à destination des différents services techniques (communaux et intercommunaux) présents sur le territoire de l'EPT, à l'instar de l'initiative de la ville de Paris (Dans ma rue). Le service offre donc une alternative aux solutions existantes qui vont des logiciels libres, pour lesquels seul le paramétrage est vendu, c'est-à-dire le calibrage de l'outil au cahier des charges de la collectivité (FixMyStreet), aux

solutions propriétaires globales comprenant diagnostics internes des services techniques, conseils, et suivi du fonctionnement de l'application (TellMyCity). Le service SIG prévoit d'ajouter cette application à son infrastructure à partir de fin 2019. Grâce à un système de filtres et de droits distincts, il est possible d'adapter l'application en fonction des différents groupes d'utilisateurs, et donc de fournir une application différenciée pour les différentes communes par exemple. L'application sera tout d'abord accessible aux différents services techniques sur le territoire de l'EPT, leur laissant s'approprier l'outil et tester la réactivité de leurs équipes. Dans un deuxième temps, l'outil serait accessible aux citoyens, multipliant les contributions. Le fonctionnement de l'application pensée par le service SIG se décline en quatre étapes :

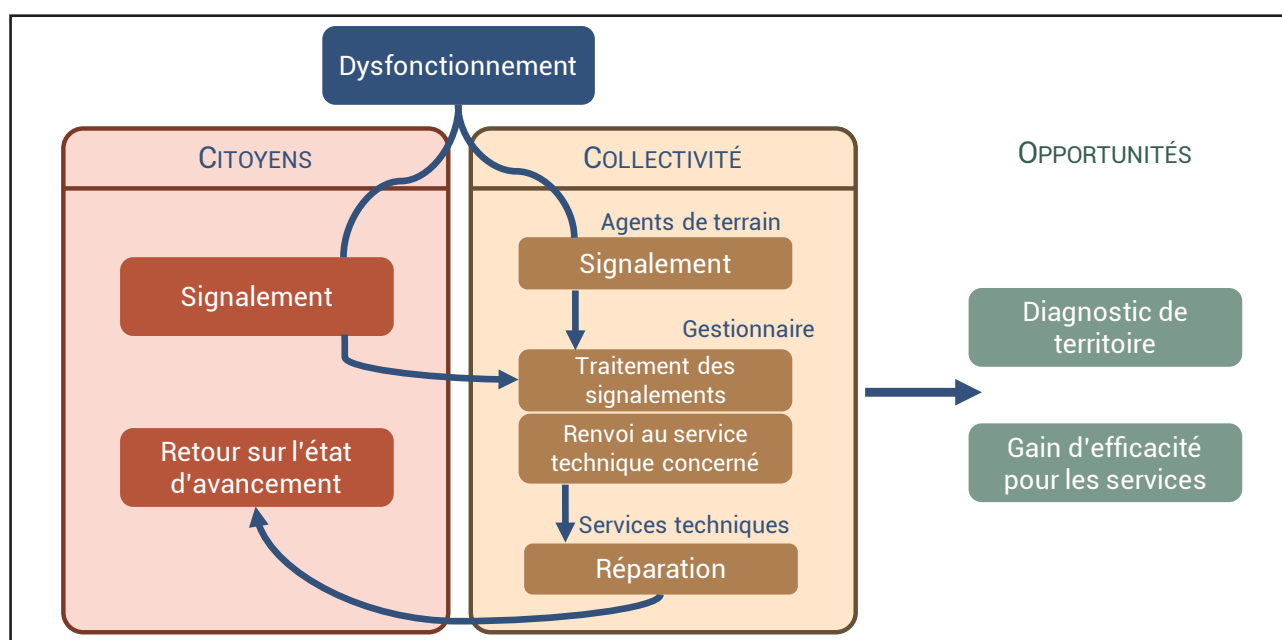
- ▶ Signalement par l'utilisateur des dysfonctionnements au moyen de photographies et de descriptions géolocalisées.
- ▶ Analyse de la contribution par le gestionnaire de l'application, ici l'EPT.

- ▶ Renvoi de l'information au service compétent : services techniques des communes, de l'EPT, syndicat mixte, etc.
- ▶ Traitement du dysfonctionnement et retour sur l'état d'avancement pour le citoyen.

Les enjeux auxquels répond l'outil développé par le SIG sont similaires à ceux des autres applications de signalements.

Il s'agit en premier lieu d'améliorer l'efficacité des services techniques en favorisant la transmission de l'information, que ce soit celle du signalement du dysfonctionnement ou celle de la réalisation de la réparation. Pour des collectivités qui utilisent des logiciels métiers différents entre les services, ce qui rend le partage d'information compliqué, l'utilisation d'un outil numérique commun permet de gagner en efficacité et en coordination.

Par ailleurs, un tel outil permet d'offrir une vision d'ensemble du territoire tant pour les services que pour les élus, qui est favorisée par la géolocalisation des signalements. En agrégeant et en positionnant sur une carte les différentes contributions, les applications



Fonctionnement et opportunités d'un outil numérique de signalement

Source : réalisation projet collectif

de signalement permettent à la collectivité de réaliser un diagnostic de territoire en identifiant des zones « points noirs » d'interventions récurrentes. Cette meilleure connaissance du territoire par les élus peut déboucher sur de nouvelles politiques publiques ou de nouveaux aménagements.

Pour certains services, l'utilisation de ces applications peut aussi poser des questions organisationnelles : la répartition des moyens, humains et matériels, doit être en lien avec le nombre de contributions qui remontent via l'application.

2. Une meilleure appropriation des outils de signalements par les communes : des applications personnalisables

La remise en question des modes de fonctionnement des services techniques est toutefois compliquée et certains observent des limites aux applications de signalement. À travers l'étude de différentes applications présentes sur le marché sont proposées des pistes de solutions répondant à ces limites.

Limite 1 : Le manque de moyens des services techniques.

Une des critiques adressées aux applications de signalement est qu'elles se tromperaient d'objectif : si les dysfonctionnements sur l'espace public ne sont pas traités, ce ne serait pas nécessairement par manque d'information – postulat de base des applications de signalement – mais par manque de moyens humains et financiers au sein des services techniques.

Solution 1: Catégoriser les signalements.

L'application de signalement peut se concevoir de deux manières différentes.

- ▶ Soit générale, offrant de larges possibilités de signalements. Les services techniques se saisissent alors du plus grand nombre de signalements possibles et entament leur réorganisation dans le but de pouvoir répondre à un plus grand nombre de signalements.
- ▶ Soit particulière, partant de chaque commune, et n'offrant aux utilisateurs que les catégories de signalements sur lesquelles les services techniques sont sûrs de pouvoir répondre rapidement et efficacement sur leur territoire. Elle exclut donc une partie des dysfonctionnements du champ de l'application.

Les différents services techniques sur le territoire de l'EPT sont hétérogènes et n'ont ni les mêmes compétences, ni les mêmes moyens. En choisissant une option trop générale, l'EPT risque de restreindre son application qu'aux services techniques les plus performants et prêts à répondre sans délai sur tous les dysfonctionnements rencontrés sous peine de créer une frustration chez les utilisateurs. Elle ne serait alors pas bénéfique à ceux qui en auraient le plus besoin.

Au contraire, la création de catégories élaborées conjointement entre le service SIG et les services techniques ainsi que la possibilité pour les communes de n'ouvrir qu'une partie de ces catégories aux signalements a de multiples avantages :

Le traitement des dysfonctionnements peut s'inscrire dans des temporalités très différentes. Un tas sauvage d'ordures ou une panne sur un feu tricolore ont vocation à être

traités presque immédiatement, ce qui n'est pas le cas pour un bâtiment public nécessitant un ravalement. La catégorisation permet de ne conserver que les signalements qui peuvent être solutionnés dans un court délai.

De plus, la réparation des dysfonctionnements relève de différents acteurs, qui n'ont pas nécessairement tous fait la démarche d'utiliser le service proposé par l'EPT. La catégorisation permet donc aux différents acteurs de recevoir uniquement les signalements qu'ils sont compétents pour traiter.

Le citoyen se trouve donc limité dans les signalements qu'il peut effectuer car des communes comme Bezons n'ont par exemple ouvert qu'une catégorie propreté sur leur territoire. Malgré cela, il semble préférable pour le citoyen qu'il ne puisse pas effectuer son signalement plutôt que de le laisser effectuer un signalement à travers l'application qui ne sera pas traité. Politiquement, faire ce choix ne veut pas dire que le signalement du citoyen n'est pas pris en compte, mais simplement qu'il ne relève pas de l'application et qu'il doit faire l'objet d'un signalement plus traditionnel (mail, lettre au maire), ce qui peut être expliqué dans l'application pour les catégories inactives. La catégorisation et l'individualisation de l'application de signalement pour chaque service technique est d'ailleurs la solution qui a été retenue par les applications existantes étudiées ici.

Limite 2 : Le risque d'un trop plein de signalements.

À l'ouverture de l'application l'affluence de contributions de la part des citoyens fait courir le risque d'un trop plein de signalements que les services techniques ne pourraient pas traiter, ayant pour conséquences une insatisfaction des citoyens utilisateurs, pour qui le

maillon manquant à la réparation du dysfonctionnement est leur signalement. Ils ne comprendraient alors pas que la réparation ne soit pas effectuée dans un bref délai d'autant que le numérique ajoute un impératif d'efficacité.

Solution 2 : Une ouverture de l'application en deux temps.

La proposition du service SIG de n'ouvrir l'application de signalement qu'aux agents des services techniques dans un premier temps est à retenir. Elle permet aux services techniques d'effectuer leur diagnostic interne afin de décider et tester les catégories qu'ils souhaitent ouvrir.

Proposition d'une chronologie de mise en place de l'application de signalement par les services techniques d'une commune ou de l'EPT :

1. Cartographie des différents champs de compétence : Sur quel périmètre et sur quels sujets sont compétents les services techniques ?
2. Parmi ces champs de compétences, lesquels peuvent faire l'objet d'une réparation quasi immédiate après signalement ? Selon quelles catégories peuvent-ils être découpés ?
3. Ouverture de l'application aux agents des services techniques sur les catégories choisies. L'organisation des services permet-elle de répondre efficacement aux demandes ? Face au retour sur expérience de ce premier test, comment prévoir un nombre de signalements supplémentaires ?

4. Fermeture ou ouverture de certaines catégories en fonction des retours du test des services par les agents.
5. Ouverture de l'application de signalement aux citoyens.

Les catégories retenues ne sont pas immuables, certaines peuvent ne pas être mûres au moment du lancement de l'application et n'être ajoutées que plus tard.

Finalement, le trop plein de signalement est géré en restreignant le nombre à la capacité de gestion de chaque service technique. Pour le service SIG, il ne s'agit pas de concevoir une application différente pour chaque commune mais de créer des catégories en donnant la possibilité aux services techniques de les activer ou non. Le point clef pour ces derniers est donc de déterminer quelles sont les catégories qu'ils souhaitent ouvrir, en fonction du diagnostic interne qu'ils auront mené.

Limite 3 : La coordination entre les différents acteurs.

Les acteurs de la gestion urbaine sont nombreux et la délimitation des différents champs de compétences n'est pas tout à fait claire, d'autant que les communes en transfèrent progressivement à l'EPT. La détermination du service technique compétent sur un type de signalement peut alors ne pas être aisée et compromettre l'efficacité de l'application.

Solution 3 : Cartographier les compétences.

Le partage des compétences doit être clairement défini et délimité entre les différents acteurs intervenant sur l'espace public. Pour se faire, il peut alors être pertinent de former des réunions de travail thématiques regroupant

tous les acteurs intervenant sur un territoire donné (ex : les ordures sur le territoire de la commune) afin de définir qui souhaite utiliser l'application de signalement, ce qui rentrera dans son champ et qui recevra les signalements des utilisateurs.

Limite 4 : La gestion des signalements.

La gestion des signalements des citoyens et le basculement vers les services correspondants est coûteuse en moyens humains. Elle ne peut en effet pas être automatisée car les citoyens manquent d'expertise urbaine et ne sélectionnent pas toujours la bonne catégorie pour effectuer leurs signalements.

Solution 4 : Un traitement individualisé des signalements.

Pour faciliter la compréhension des citoyens, il semble pertinent de réduire le nombre de catégories disponibles sur l'application à un minimum, cependant, l'efficacité des services techniques est améliorée par la catégorisation très précise des signalements. Il peut donc être utile d'appliquer des sous-catégories, attribuées par le gestionnaire au moment de la réception du signalement, avant de le renvoyer au service technique concerné.

Du côté des communes utilisatrices d'applications de signalements déjà présentes sur le marché, différents modes de gestion sont utilisés. Soit toutes les contributions sont traitées par un médiateur qui se charge de répondre aux signalements erronés et qui fait suivre aux services techniques compétents les signalements les concernant. Soit les contributions sont traitées par un petit groupe d'agents polyvalents qui effectuent les réparations principales sur le terrain et qui redirigent

les opérations plus complexes vers le service compétent.

Limite 5 : Le risque de désintérêt pour l'application.

Le désintérêt des citoyens pour une application est rapide, il faut donc qu'ils y trouvent rapidement un intérêt et des bénéfices personnels. L'attention portée à la captation de l'attention citoyenne et à sa participation sur le long terme à l'application est particulièrement importante pour l'EPT car certaines communes utilisent déjà des applications de signalement. Il faudra donc que l'application du service SIG soit au moins aussi fonctionnelle.

Solution 5 : Une application tournée vers les citoyens.

L'interface de l'application, même si elle a un objectif technique doit être pensée pour les citoyens. Le vocabulaire utilisé dans l'organisation des catégories doit être compréhensible et adapté aux usages des citoyens, quitte à être précisé lors du traitement des signalements.

D'autre part, le moment de l'ouverture aux citoyens doit être bien calculé pour que l'application fonctionne dès le départ. Certaines communes ont choisi un lancement de l'application juste avant les vacances estivales pour une transition plus souple pour les services techniques. L'ouverture de l'application doit aussi faire l'objet d'une communication importante de la part des services techniques concernés.

Limite 6 : La réticence des agents de terrain face à un nouvel outil.

Le succès d'une application de signalement dépend autant de son appropriation par les citoyens que par les agents des services techniques. Pourtant, il peut être compliqué pour certains agents de terrain de changer leurs habitudes de travail, et tous peuvent ne pas être convaincus d'emblée du bien fondé de l'application.

Solution 6 : Accompagner les agents dans l'utilisation de cet outil.

La présentation de la solution et la médiation vers les agents doivent être prises très au sérieux. L'application ne devrait pas être ouverte sans que ces derniers n'aient reçu une formation technique à l'utilisation de l'outil. N'ouvrir l'application qu'aux agents dans un premier temps leur permettrait aussi de se familiariser avec son fonctionnement et d'en apprécier les avantages sans subir la pression des résultats exigés par les citoyens. La communication autour de cet outil devrait être centrée sur le gain d'efficacité pour les agents qui passent moins de temps à constater les dysfonctionnements et pour qui il est plus facile de prévoir de multiples interventions dans une même zone géographique. De plus, l'application de signalement devrait être présentée comme valorisant le travail des agents, elle leur permet d'être en lien direct avec les citoyens et ils répondent donc à une demande précise, rendant donc réellement un service public.

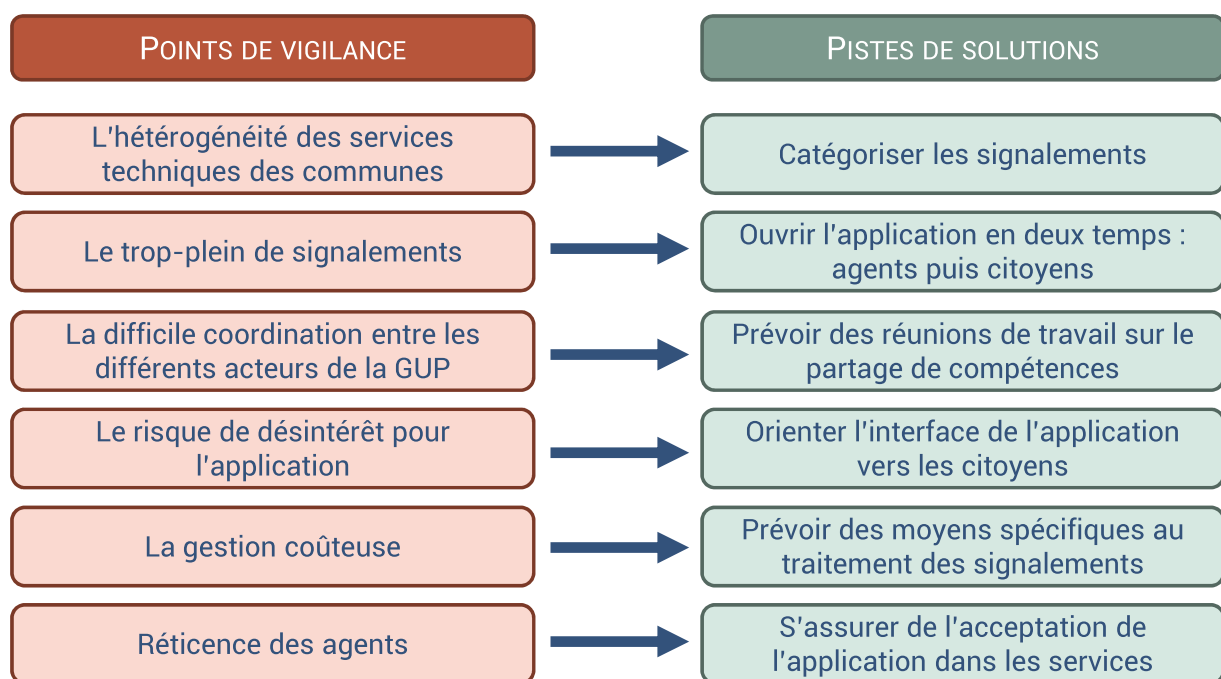
Limite 7 : Le contrôle du travail des agents.

L'application de signalement permettant de comptabiliser les tâches effectuées et de suivre leur état d'avancement, certains agents critiquent la capacité de surveillance sur leur

travail par leur hiérarchie. L'application peut donc être vécue sur le terrain non comme une aide dans les tâches quotidiennes mais comme un moyen de contrôle supplémentaire, visant à imposer une plus grande efficacité. Cette limite peut se retrouver aussi à l'échelle supérieure. Le service étant fourni par l'EPT, les communes pourraient ne pas apprécier le droit de regard de l'EPT sur le fonctionnement interne de leurs services techniques. Enfin, les agents peuvent avoir l'impression d'un contrôle accru des citoyens qui dicteraient leurs emplois du temps au gré de leurs signalements, ne laissant plus la place à une organisation stratégique interne. Ce serait par exemple le cas d'un calendrier de réfection de voirie remis en question par des signalements de nids de poule devant être traités immédiatement.

Solution 7 : S'assurer de l'acceptation de l'application par les agents.

Cette dernière limite relevant plus de l'éthique et du bien fondé d'utiliser une telle application, il est difficile d'y apporter une solution concrète. Les services techniques qui choisissent d'utiliser cette application doivent néanmoins s'assurer de l'acceptation de l'application par les agents. À travers la communication et le travail de médiation qu'ils font autour de l'application de signalement, ils peuvent dépasser les réticences liées au contrôle du travail des agents en mettant en avant la simplification de leur travail au quotidien.



Points de vigilance et facteurs clés de réussite d'une mise en place d'un outil de signalement à l'échelle intercommunale

Source : réalisation projet collectif

Retour sur les discussions du 04/06/2019 qui ont suivi la présentation de ce rendu

La présentation de ce livrable a donné lieu à des échanges avec les agents de l'EPT et des communes. Ils ont permis d'étoffer les points précédents mais ont aussi élargi la discussion autour du rôle d'une application de signalement.

- La délimitation des champs des signalements : Quand il est demandé aux citoyens de s'exprimer sur l'espace public, ils ne se limitent pas à signaler les dysfonctionnements qui relèvent des services techniques. Ils peuvent faire des suggestions (ajouter une piste cyclable à tel endroit), signaler des comportements inhabituels ou encore des conducteurs mal garés. Il est possible d'aller encore plus loin et d'élargir l'application à des services sociaux comme la CAF, pôle emploi, etc...

Le service SIG doit donc se poser la question de la délimitation des signalements qu'il souhaite proposer. Par souci d'efficacité, nous proposons que l'application s'en tienne aux dysfonctionnements les plus rapides à traiter mais il pourrait être intéressant de reposer la question des acteurs à inclure dans l'application dans un second temps, après démonstration de la fonctionnalité de l'application.

- Le portage du projet. Pour porter politiquement l'application développée par le service SIG, deux postures de l'EPT ont été identifiées :

L'EPT peut se constituer chef de file d'une grande coalition d'acteurs de terrain qui a vocation à répondre de manière holistique aux dysfonctionnements signalés. Cette approche nécessite alors une capacité d'embarquement de l'ensemble des acteurs par l'EPT, au moyen d'un consensus

politique, et une capacité technique pour répondre aux différents signalements.

L'autre approche plus modeste consiste à partir des compétences de l'EPT et de doter les services techniques de l'application de signalement. Le nombre de signalements possibles serait alors restreint mais plus facilement maîtrisable, et la force de la preuve peut être le moyen de créer la coalition d'acteurs décrite plus haut dans un second temps.

3. L'intérêt de mener une expérimentation sur un quartier précis

Si ouvrir l'application de signalements seulement aux agents des services techniques est pertinent pour commencer, il est également possible de faire une expérimentation de l'application dans un quartier précis en incluant cette fois les citoyens de ce quartier. L'échelle des NPNRU est particulièrement intéressante à ce niveau-là. De nombreux acteurs interviennent dans ces quartiers et dans un contexte de démolition-reconstruction, il peut être opportun de lancer un dialogue sur la gestion des espaces privés à usage public. Ces espaces doivent-ils être inclus dans l'application de signalement ? Les bailleurs acceptent-ils de recevoir des signalements à traiter de la part de l'EPT ?

Ce dialogue entre les différents acteurs de la gestion urbaine serait plus facile dans un quartier en NPNRU du fait de l'échelle restreinte, il y a moins de sujets sur lesquels débattre mais ces quartiers rassemblent tout de même un grand nombre d'acteurs présents dans le reste de la commune. La généralisation des négociations à l'ensemble de la commune au terme de l'expérimentation pourrait donc être plus facile. De plus, le lancement d'une expérimentation permettant aux citoyens de participer à l'amélioration de leur cadre de vie dans un

quartier en NPNRU pourrait être un geste politique convaincant montrant le volontarisme de la mairie dans ce quartier. Du côté des services techniques, l'échelle réduite du territoire d'expérimentation permettrait de limiter de fait le nombre de signalements et ne pas faire courir le risque d'une surcharge de travail.

Retour sur les discussions du 04/06/2019 qui ont suivi la présentation de ce rendu

Si les quartiers en NPNRU semblaient pertinents pour certains agents, d'autres périmètres d'expérimentation ont été discutés lors de présentation :

► **Le territoire complet de l'EPT :**

L'enjeu pour l'application serait de passer directement à l'échelle, en permettant une remontée de signalement diffuse. L'appropriation de l'application se ferait donc au fur et à mesure par les services techniques, sans qu'il y ait besoin d'une expérimentation.

► **Deux ou trois communes :**

Pour rester dans une dimension humaine mais pouvoir toucher différents sujets, il pourrait être judicieux d'effectuer une expérimentation sur 2 ou 3 quartiers limitrophes aux problématiques et contextes différents.

► **Les services techniques de l'EPT :**

Ce périmètre est administratif plutôt que géographique, il s'agirait de commencer à diffuser l'application au sein des services techniques de l'EPT sur leurs compétences avant de le généraliser aux services techniques communaux (cf portage du projet ci-dessus).

Un cadre pour les expérimentations : vers une gouvernance en commun des données ?

1. Constats et enjeux : une réflexion nécessaire sur la gouvernance des données

De nombreux acteurs produisent, agrègent, utilisent, réutilisent, valorisent des données

Dans le champ du renouvellement urbain, et plus généralement dans toutes les thématiques qui lui sont liées (logement, mobilité, gestion urbaine de proximité, gestion de l'eau, aménagement de l'espace public...), des données sont produites massivement par des acteurs très divers : les services de l'EPT, ceux des communes, les opérateurs de réseaux, les partenaires de l'EPT, les entreprises, les citoyens, les bailleurs sociaux...

Comme vu précédemment, ces données offrent beaucoup d'opportunités, dont se saisissent de nombreux acteurs publics ou privés :

- ▶ D'abord, l'agrégation de données peut permettre de **connaître précisément les pratiques, les usages et les besoins**, et donc d'y répondre par des **services privés ou des politiques publiques adaptés et améliorés** : on peut, par exemple, analyser précisément les pratiques de mobilité, et adapter l'offre de transport en conséquence. La métropole de Rennes s'est ainsi rendue compte en croisant les données de mobilité qu'elle avait récoltées qu'une grande partie de la congestion des transports pouvait s'expliquer par l'heure d'ouverture

simultanée des différents établissements scolaires. Elles ont donc été échelonnées en conséquence⁴. Autre exemple, celui du logement social : en croisant, à grande échelle, les données des demandeurs de logement social et celles des parcs sociaux des bailleurs, il est possible de mieux répondre aux demandes en proposant des logements adaptés.

- ▶ Elle peut permettre aussi d'**évaluer les politiques publiques**, d'accompagner leur mise en œuvre, ou de préciser les objectifs que se fixent les collectivités.
- ▶ Par ailleurs, le numérique peut permettre de **créer de nouveaux services**, qui se basent sur les données. C'est le cas des nouveaux services urbains, notamment de mobilité, qui mettent en relation offreurs et demandeurs de services (services pair-à-pair) en croisant leurs données. C'est également le cas des applications de signalement, qui transmettent des données de signalements produites par un grand nombre d'utilisateurs aux services techniques des collectivités afin d'optimiser leur travail.

Ces données, une fois agrégées, croisées, ont donc **une valeur importante**. Les acteurs privés des nouveaux services urbains, Uber et Airbnb en tête, l'ont bien compris, et ont fondé leur modèle économique sur l'exploitation des données utilisateurs qui sont ensuite revendues à des annonceurs.

4 Cas présenté par Luc Belot dans son rapport *De la smart city au territoire d'intelligence(s)* (2017), p.9

Ces données font également apparaître de nouveaux enjeux :

- ▶ Cette omniprésence des données, la multiplication des acteurs qui les produisent et les utilisent, ainsi que la richesse qu'elles représentent **rend nécessaire une réflexion sur la gouvernance de la donnée**. Concrètement, il s'agit de définir qui possède les données, qui y a accès, quels jeux de données doivent être ouverts ou partagés, et entre quels acteurs.
- ▶ **Cette gouvernance des données concerne au premier chef les collectivités**⁵. Elle soulève des **enjeux techniques et organisationnels importants** : la donnée doit être pensée de manière transversale entre les services, afin que tous les types de données puissent être croisées. Cela implique de nouveaux métiers, ainsi que des investissements conséquents si la collectivité décide par exemple d'héberger un grand nombre de données. La ville de Paris a ainsi fait le choix de maîtriser la « matérialité » de ses services numériques et des données qu'elle possède en investissant dans ces propres datacenters.
- ▶ De plus, se pose la question de **l'intégration des citoyens à cette réflexion sur la gouvernance des données**. En effet, beaucoup de ces données les concernent directement, voire sont produites par eux : c'est le cas lorsqu'ils utilisent un service, qu'il soit public ou privé. Ils sont à la fois producteurs de données et utilisateurs des services, et il peut donc sembler pertinent de les inclure dans les réflexions concernant l'utilisation, le partage et la valorisation de leurs données. Toutefois, cela répond à plusieurs préoccupations qui font

l'objet d'un positionnement politique : la question de savoir à qui profitent les données personnelles, à quelles utilisations elles doivent servir, et avec quelles limites. **Il serait donc pertinent pour l'EPT de se positionner politiquement sur la place qu'il souhaite laisser aux citoyens dans sa politique de gouvernance des données.**

- ▶ Cette idée peut être illustrée par l'exemple des applications de signalement : celles-ci pourraient notamment avoir la possibilité de géolocaliser les utilisateurs qui le souhaitent. Il pourrait être pertinent d'inclure ces utilisateurs à la réflexion concernant l'utilisation de leurs données : à quels services ou partenaires de l'EPT devraient-elles être transmises (elles pourraient servir, par exemple, à analyser les pratiques de mobilité douce, afin de proposer des politiques publiques adaptées) ? Avec quelles limites ?

Il semble donc urgent d'engager une réflexion sur la donnée et ses enjeux, à la fois en interne (pour se positionner) et surtout en incluant d'autres acteurs : privés, institutionnels (et notamment leurs services techniques), partenaires, citoyens. Il s'agit d'amorcer une *gouvernance en commun* des données, c'est-à-dire de définir collectivement des règles quant à l'utilisation, au partage, à la valorisation des données.

Par ailleurs, cette réflexion commune autour du partage des données peut également constituer une porte d'entrée vers la collaboration plus large entre les différents acteurs, étant donné qu'ils vont avoir de plus en plus intérêt à accéder à des données, et donc à les mettre en commun. Ainsi, sur la question du logement social, la mise en place d'un outil

⁵ Les questions relatives aux données pour les collectivités sont de plus en plus soulevées. Voir par exemple l'étude de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCRR), portant sur le cycle de la donnée et la mise en œuvre de services numériques dans les collectivités (mars 2019).

Proposition d'un cadre méthodologique pour les expérimentations

- ▶ À court terme, mettre en œuvre des expérimentations permettant d'associer plusieurs acteurs.
- ▶ Articuler les expérimentations avec une réflexion plus large sur la gouvernance des données, permettant d'établir des chartes de gouvernance, et de se doter peu à peu d'une régulation.

numérique de croisement des données demandeurs et bailleurs peut permettre d'amorcer une plus grande coopération entre ces derniers, ou entre les communes.

En pratique, cette gouvernance en commun pourrait se concrétiser par des chartes de gouvernance des données, définissant, dans un secteur donné, les règles de production, de mise en commun, d'utilisation et de valorisation de certains jeux de données.

Les expérimentations, à petite échelle et regroupant peu d'acteurs doivent alors permettre d'amorcer la réflexion sur cette gouvernance en commun, et nourrir la rédaction de ces chartes. Elles doivent servir de démonstrateurs ou « *proof of concept* » (preuve du concept), permettant de montrer comment et sous quelles conditions la collaboration autour des données est possible, et pourquoi elle est souhaitable.

Finalement, ce passage par les expérimentations et des chartes de partage de données, concernant des secteurs précis (logement social, application de signalement...) pourrait permettre d'**initier un positionnement plus global de l'EPT quant à une politique publique de la donnée** : elles permettent en effet de

cartographier les données produites et disponibles dans chaque secteur, d'instaurer de la confiance entre les acteurs pour la mutualisation des données, et de préfigurer une régulation plus large.

Les parties suivantes proposent une méthodologie permettant d'articuler les expérimentations avec la rédaction d'une charte de gouvernance.

2. Proposition 1 : Faire émerger un positionnement de l'EPT

Une telle gouvernance des données en commun peut prendre diverses formes, concerner plusieurs thématiques plus ou moins ouvertes, inclure des acteurs différents, etc. **Il faut donc se demander quelle est la posture que souhaite adopter l'EPT**, et les grands objectifs qu'il se fixe. Plusieurs types d'objectifs peuvent être envisagés (qui ne sont pas incompatibles et peuvent au contraire procéder d'une même stratégie), sur lesquels l'EPT doit se positionner :

Objectif 1 : Utiliser la mutualisation des données numériques pour encourager la collaboration entre différents acteurs qui ont encore peu l'habitude de travailler ensemble.

Le protocole concernant le logement social illustre cet objectif : dans le cadre de la CIL, l'EPT a pour but de favoriser la collaboration entre les différentes communes et les différents bailleurs.

- *Existe-t-il des thématiques pour lesquelles les différents acteurs ont du mal à collaborer, et sur lesquelles l'EPT aurait intérêt à favoriser cette collaboration ? Quels sont ces acteurs ? Ces différents acteurs pourraient-ils avoir intérêt à partager des données ?*

Objectif 2 : Partager, regrouper, croiser et enrichir des données afin d'améliorer les services existants, leur permettre de mieux répondre aux besoins, notamment en ayant une meilleure connaissance du territoire et des usagers.

Le logement social est ici encore un bon exemple : en croisant les données de nombreux bailleurs et réservataires, il est possible d'améliorer les propositions de relogement qui sont faites aux demandeurs. L'EPT peut se positionner d'emblée sur d'autres sujets (aménagement, amélioration de la qualité de vie, mobilité, logement, etc), ou laisser ces sujets ouverts à la discussion dans les phases ultérieures.

- *Existe-t-il des domaines pour lesquels le partage de données permettrait d'améliorer l'action publique, de mieux l'évaluer, ou de mieux connaître les besoins des usagers ?*

Objectif 3 : Inclure différents acteurs, et notamment des citoyens, dans la réflexion sur la production, l'utilisation, le partage et la valorisation des données. Diffuser une culture du numérique et de la donnée.

Comme il a été dit plus haut, les citoyens sont producteurs de données et sont donc les premiers concernés par les enjeux de gouvernance de la donnée. Un des objectifs possibles pour une collectivité serait d'associer ces citoyens à la réflexion sur cette gouvernance et les associer à la production d'une régulation des données. La Société d'aménagement de la métropole Ouest Atlantique (SAMOA) a ainsi organisé des ateliers de réflexion, sur l'île de Nantes, afin que les habitants établissent des

préconisations quant à l'utilisation de leurs données⁶.

- *La concertation citoyenne au sujet du partage des données est-elle un objectif pour l'EPT ?*

Objectif 4 : Assurer la souveraineté des données* en se positionnant en « tiers de confiance » au sein d'un écosystème d'acteurs.

Il s'agit d'une posture ambitieuse : l'EPT peut alors jouer le rôle de plateforme* d'agrégation de données, auxquelles peuvent accéder les partenaires selon des droits d'accès déterminés. Cette posture pourrait aller jusqu'à une souveraineté « physique » des données, en les hébergeant en interne dans des data centers dédiés comme dans le cas de la ville de Paris. L'EPT devrait alors parvenir à fédérer les différents acteurs producteurs de données sur le territoire à travers sa politique de la donnée en se portant garant du respect de règles de partage déterminées en commun.

C'est la posture que la métropole de Rennes adopte en menant une « politique publique de la donnée⁷ », c'est-à-dire en encourageant la production, le partage et l'ouverture des données pour favoriser leur appropriation et réutilisation par d'autres acteurs.

- *L'EPT a-t-il les moyens suffisants et la force de rassemblement politique pour prendre cette position ?*

3. Proposition 2 : Utiliser les expérimentations comme des « démonstrateurs » à petite échelle

Les expérimentations doivent permettre plusieurs choses :

- Identifier les acteurs pertinents et suffisamment mûrs pour une gouvernance en commun des données.
- Identifier les rôles et positions de chacun de ces acteurs : quelles données produisent-ils ? quelles données utilisent-ils ou voudraient-ils utiliser ? quelles données sont-ils prêts à partager, et sous quelles conditions ?
- Identifier les limites et obstacles au partage des données entre acteurs.
- Faire la « preuve du concept » : ces expérimentations doivent permettre d'atteindre en partie les objectifs que s'est fixés l'EPT (amorcer une collaboration entre différents acteurs, améliorer des services grâce au partage de données, amorcer l'ouverture des données, entamer une démarche de concertation avec les citoyens), et engager une dynamique positive afin d'emmener de plus en plus d'acteurs.

Il semble judicieux de multiplier ces expérimentations « démonstratrices », afin de mobiliser petit à petit un grand nombre d'acteurs, et d'en tirer des enseignements.

L'EPT doit choisir une thématique d'expérimentation en fonction des objectifs prédéfinis.

6 Les résultats de ces ateliers sont disponibles ici : <https://www.iledenantes.com/decouvrez-les-preconisations-citoyennes-pour-lusage-des-donnees-dans-les-rues-connectees/>

7 Expression utilisée dans l'article *Les données réinventent les politiques publiques* (La Gazette des Communes, 29/05/2019), disponible ici : <https://www.lagazettedescommunes.com/623305/les-donnees-reinventent-les-politiques-publiques/>

Les trois pistes de réflexions présentées plus haut peuvent être reprises :

- ▶ La question des relogements dans le cadre des démolitions ANRU (piste 1) peut correspondre à deux objectifs : faire collaborer des acteurs qui n'ont pas l'habitude de travailler ensemble (en l'occurrence, différents bailleurs et différentes communes) ; optimiser un service (l'adéquation offre/demande de logements sociaux) grâce au croisement des données.
- ▶ La médiation/concertation grâce aux données citoyennes (piste 2) : permet d'amorcer la participation des citoyens aux réflexions sur la chaîne des données.
- ▶ Les applications de signalement et gestion urbaine de proximité (piste 3) : permettent d'entamer une réflexion sur la chaîne de la donnée au sein de l'EPT et avec d'autres acteurs institutionnels (les communes, notamment).
- ▶ D'autres sujets d'expérimentation peuvent être trouvés, à l'initiative d'élus ou d'agents.

Il faut ensuite identifier les acteurs pertinents pour l'expérimentation. À ce stade, il semble judicieux de privilégier un cercle restreint d'acteurs, qui semblent *a priori* prêts à s'engager dans ce type de réflexion. L'expérimentation a en effet pour but de servir de « démonstrateur » et doit donc présenter le moins d'obstacles possible.

Une question importante concerne la place des citoyens dans l'expérimentation. Si certains sujets semblent *a priori* concerner plutôt les acteurs institutionnels, il peut néanmoins être pertinent d'y associer d'une manière ou d'une autre les citoyens, surtout si c'est un objectif clairement défini par l'EPT.

4. Proposition 3 : Assurer un suivi des expérimentations

Un suivi de l'expérimentation est nécessaire, permettant de saisir les intérêts des différents acteurs impliqués, les éventuelles limites et résistances rencontrées, et d'articuler l'expérimentation à la rédaction d'une charte.

Ce suivi peut être organisé sous la forme d'un **groupe de travail réunissant les acteurs de l'expérimentation**, lors d'ateliers organisés à intervalles réguliers. Ces ateliers doivent permettre de faire émerger :

- ▶ Les données produites par chacun des acteurs.
- ▶ Les utilisations possibles de ces données, et les jeux de données qu'il est pertinent d'agréger pour cela.
- ▶ Les réticences de chacun des acteurs à partager leurs données.
- ▶ Les obstacles techniques d'interopérabilité, et les restructurations qu'impliquerait un partage des données.
- ▶ Les exigences juridiques en termes de protection des données personnelles.

La participation des citoyens semble là encore cruciale, pour plusieurs raisons. Les données les plus utiles sont souvent des données « sensibles », ou du moins personnelles, qui peuvent concerner par exemple la consommation des individus, leurs position et déplacement. Il semble donc nécessaire de consulter ces individus producteurs de données pour connaître leurs positions quant à l'utilisation de celles-ci.

- ▶ Ils pourront faire émerger des idées d'utilisation de leurs données, co-concevoir un

service (si c'est ce que prévoit l'expérimentation) et **indiquer ce qu'ils attendent de la part des autres acteurs**.

- ▶ Cette participation permettrait également de **mettre en avant les éventuelles réticences** des citoyens-producteurs de données, qu'il est nécessaire d'anticiper pour la rédaction d'une charte de gouvernance des données. La participation pourrait permettre de dépasser certaines de ces réticences et de **créer un cadre de confiance**.
- ▶ Cette participation citoyenne permettrait, plus largement, de **sensibiliser les citoyens volontaires aux enjeux de la chaîne de valorisation de la donnée**. Ainsi, l'expérimentation serait à la fois l'occasion d'une co-construction des politiques publiques et d'une montée en compétence de citoyens sur ces enjeux.

Cette participation pourrait prendre la forme d'**ateliers réguliers auxquels des volontaires seraient invités à participer**. Des temps « pédagogiques » permettraient d'illustrer précisément les utilisations possibles des données personnelles par les acteurs du territoire (services publics davantage personnalisés, plus réactifs, répondant mieux à la demande, aménagement conçu avec la participation des citoyens, etc). Des moments de discussion permettraient de faire ressortir les attentes et réticences des citoyens-producteurs de données. Enfin, des temps de retour d'expériences permettraient de dégager les ressentis des citoyens quant à la collecte de leurs données et l'utilisation qui en est faite.

Par ailleurs, un accent important devra être mis sur la communication de cette expérimentation. Elle doit servir de « démonstrateur » et donc montrer que les avantages de la collaboration entre les acteurs, afin d'inciter d'autres

acteurs plus réticents à participer, par la suite, à l'élaboration d'une charte plus globale.

5. Proposition 4 : Co-rédiger des chartes de gouvernance de données

Parallèlement à chaque expérimentation, il s'agit de co-rédiger une charte de gouvernance des données, avec plusieurs acteurs, afin de répondre aux objectifs que s'est préalablement fixés l'EPT, et de garantir le passage à l'échelle de l'expérimentation.

L'élaboration de cette charte devra le plus possible prendre en compte les enseignements tirés de l'expérimentation :

- ▶ Quels sont les acteurs ou types d'acteurs enclins à collaborer autour de ces questions, voire à partager leurs données ?
- ▶ Au contraire, lesquels sont les plus réticents, et quels sont les points de blocage ?
- ▶ Quelles sont les positions des citoyens ayant participé aux ateliers sur ces questions ?

Le choix du périmètre d'acteurs à inclure dans la charte est également une question importante.

Une charte restreinte à quelques acteurs (sur une thématique précise, sur un territoire, ou bien aux acteurs avec lesquels l'EPT a déjà une habitude de collaboration) peut permettre d'être plus opérationnelle et mieux engager la collaboration.

Cependant, contrairement à l'expérimentation, il peut être pertinent de d'inclure un grand nombre d'acteurs afin de construire une collaboration ambitieuse à l'échelle du territoire. Il

faudra donc remobiliser les acteurs concernés par chacune des expérimentations, et élargir le cercle à d'autres acteurs en faisant valoir les résultats positifs de ces dernières.

Il faudra donc déterminer s'il est préférable de rédiger une charte par thématique (correspondant à chaque expérimentation), ou si une charte plus globale peut être envisagée.

La charte devra être co-rédigée par ces différents acteurs, par exemple lors d'ateliers de réflexion et rédaction, en reprenant la méthodologie employée pour les expérimentations et en prenant compte des enseignements tirés. En fonction de l'implication de citoyens dans les expérimentations, et de l'objectif de concertation citoyenne que l'EPT s'est fixé, plusieurs ateliers participatifs devront être organisés

Le contenu de la charte et les points qu'elle abordera ne peuvent, par définition, pas être prévus à l'avance. Cependant, certains enjeux peuvent être soulevés dès à présent :

- ▶ Les jeux de données doivent être recensés précisément, ainsi que la manière dont ils sont produits.
- ▶ Il s'agit ensuite de déterminer qui possède ces données, y compris physiquement (hébergement).
- ▶ Certains jeux de données peuvent être mutualisés.
- ▶ Les droits d'accès de chaque acteur à ces jeux devront être définis.
- ▶ Des orientations quant à l'utilisation de ces données pourront être déterminées.

Finalement, ces chartes permettent à l'EPT d'initier une réelle gouvernance partagée des données numériques, et peuvent l'aider à définir plus précisément son positionnement, en vue d'une réglementation plus précise ou d'une véritable politique publique de la donnée.

DÉFINITION DU POSITIONNEMENT DE L'EPT

OBJECTIFS

Faire émerger des positionnements sur :

- La participation citoyenne aux enjeux de gouvernance des données
- Le partage de données pour encourager la création de nouveaux services
- L'optimisation des services grâce à l'agrégation de données

METHODE

- Organiser des ateliers avec agents et élus.
- Identifier les acteurs qu'il serait pertinent de faire collaborer autour du partage de données.

MISE EN ŒUVRE DES EXPÉRIMENTATIONS À PETITE ÉCHELLE

OBJECTIFS

- Démontrer, à petite échelle, l'intérêt du partage / croisement de données.
- Amorcer une réflexion sur une gouvernance en commun des données.

METHODE

- Identifier un sujet pertinent en fonction des agents et élus moteurs sur ces questions (amélioration ou création d'un service, grâce au croisement de données, par exemple)
- Former un groupe restreint d'acteurs volontaires.
- Lancer un appel à participation pour associer des citoyens.
- Organiser des ateliers de concertation entre ces différents acteurs et les citoyens afin de préciser l'idée initiale et de co-construire des propositions.
- Lors de ces ateliers, faire émerger les positions, intérêts, demandes et réticences de chacun quant au partage de données numériques.
- Si une proposition émerge, la tester à petite échelle (exemple : lancement d'une application, d'un outil numérique, mise en commun de jeux de données)

CO-RÉDACTION DE CHARTE(S) DE GOUVERNANCE

OBJECTIFS

- Garantir le « passage à l'échelle » des expérimentations : élargir le partage de données à d'autres acteurs.
- Instaurer de la confiance entre les différents acteurs de la donnée sur le territoire.
- Se doter d'une régulation : hébergement et utilisation des données, droits d'accès.

METHODE

- Assurer le suivi de l'expérimentation en organisant des ateliers de retour d'expérience, notamment de la part des citoyens.
- Co-rédiger, sur chaque thématique, une charte de gouvernance des données à partir de ces retours d'expérience : définir des droits d'accès et des règles de partage des données.
- Bien communiquer les résultats des différentes expérimentations, et continuer à animer le réseau des acteurs et citoyens mobilisés.

Présentation synthétique du cadre méthodologique proposé : trois phases simultanées vers une « gouvernance en commun des données »

Source : réalisation projet collectif

Conclusion

La synthèse qui ouvre ce document en résume les principaux enseignements : la commande qui a été passée en septembre 2018 portait sur un sujet exploratoire mais sur lequel travaillent de nombreuses collectivités ; par ailleurs, la *smart city* n'est plus uniquement une affaire d'optimisation de réseaux et doit se poser la question de l'inclusivité ; enfin, les villes doivent se positionner sur la question des données, pour définir leur place dans le jeu d'acteurs qui gravitent autour de la *smart city*. Les enjeux sont à la fois politiques et organisationnels pour les collectivités et remettent en question certaines pratiques en obligeant à plus de transversalité et plus d'échanges entre les différents services et acteurs.

Pour cette raison, il a semblé utile de raisonner à travers des expérimentations, ce qui a donné lieu dans ce livrable à des propositions de pistes d'action. Elles sont plus facilement mobilisatrices car réversibles et restreintes à une petite échelle, ce qui permet ensuite de garantir le passage à l'échelle grâce aux écueils repérés dans cette phase de test.

Il est par ailleurs judicieux de mener une réflexion plus large, qui pourrait donner lieu à une véritable politique de la donnée sur le territoire. Les expérimentations doivent s'y inscrire, fournissant un cadre de confiance et davantage de lisibilité aux acteurs qui voudraient participer au développement du territoire.

Bibliographie

1. Sources académiques

CARBALLA SMICHOWSKI, Bruno. "Data as a common in the sharing economy: a general policy proposal", 2016.

CARBALLA SMICHOWSKI, Bruno. "The value of data: an analysis of closed-urban-data-based and open- data-based business models", 2018.

COURMONT, Antoine. « Open Data et recomposition du gouvernement urbain : de la donnée comme instrument à la donnée comme enjeu politique », *CNAF, Informations sociales*, mai 2015, n°191, p.40-50

COURMONT, Antoine. « Plateforme, big data et recomposition du gouvernement urbain : les effets de Waze sur les politiques de régulation du trafic ». *Revue française de sociologie*, Vol. 59, mars 2018, p.423-449

GOETA, Samuel. « Un air de famille : les trajectoires parallèles de l'open data et du big data ». *Informations sociales*, n° 191, mai 2015, p.26-34.

GOETA, Samuel. « Instaurer des données, instaurer des publics : une enquête sociologique dans les coulisses de l'open data ». Thèse de doctorat en sociologie, sous la direction de Jérôme Denis, Paris, ENST, soutenue le 08/09/2016.

OFFNER, Jean-Marc. « La smart city pour voir et concevoir autrement la ville contemporaine », *Quaderni*, n°96, février 2018, p.17-27

PEUGEOT, Valérie. « Collaborative Ou Intelligente ? La Ville Entre Deux Imaginaires ». *Devenirs Urbains*, 2014, 378p.

PEUGEOT, Valérie. « Ouverture Des Données Dans Les Collectivités Territoriales : Ambitions, Racines Politiques et Premiers Effets », 24 p.

2. Ouvrages et rapports

AORIF, Union Sociale pour l'Habitat d'Île-de-France, *Construire les stratégies de relogement dans le NPNRU*, Les cahiers de l'AORIF #6, Novembre 2017, 52 p.

BALDASSI Margot, FORET Catherine, GARGOC Philippe. *Repenser la ville intelligente dans les quartiers prioritaires. Métropole lyonnaise : avancée et enjeux de la ville intelligente sur les territoires en politique de la ville*, Millénaire 3, , 16/03/2018, 55p.

BELOT, Luc. *De la smart city au territoire d'intelligence(s) : L'avenir de la smart city*, Rapport au Premier Ministre sur l'avenir des smart cities, avril 2017, 130p.

BOUTIGNY Erwan, RENAULT Sophie, « Crowdsourcing citoyen : définition et enjeux pour les villes », *Politiques et management public*, vol. 31/2, 2014, p. 215-237

Cabinets Mensia Conseil et FORS Recherche sociale, *Identification des enjeux habitat pour le territoire Grand-Orly Seine Bièvre*, Note de synthèse des travaux, 13/07/2018, 70 p.

Boris CHABANEL, Émile HOOGE et Claire-Marine JAVARY, *Plateformes Numériques et territoires, quels enjeux pour la collectivité ?* Millénaire 3, Octobre 2016, 64p.

FAURE-MUNTIAN, Valérie. *Les données géographiques souveraines*, Rapport au gouvernement, juillet 2018, 68p.

FNCCR, *Étude sur le cycle de la donnée dans la conception et la mise en œuvre des services et usages numériques des collectivités territoriales*, mars 2019

Tatiana de Feraudy, Mathieu Saujot (IDDRI) *Une ville plus contributive et durable : crowdsourcing urbain et participation citoyenne numérique*

FING, « Gouverner et innover dans la ville numérique réelle » *Audacities*, 2018.

GERBAUD Emilie, MARTENOT Estelle, RAYNOUARD Frédéric. *La ville intelligente dans les quartiers prioritaires de la Métropole du Grand Lyon*, décembre 2017, 56 p.

Lab OuiShare x Chronos, « Vers un transport de MaaS », Les dessous de l'innovation, n°1, mars 2017, 16p.

Lab OuiShare x Chronos, *DATA CITES - Guide pour l'action : produire et piloter des data services urbains d'intérêt général*, saison 1: 2016-2017, 59p.

OURALI Akim, EVENO Emmanuel, DURAND-TORNARE Florence, VIDAL Matthieu, *Vers un modèle français des villes intelligentes partagées*, Rapport à Monsieur le Ministre de l'Europe et des Affaires étrangères, juin 2018, 219p.

P2Pfoundation, « Vers des partenariats public-communs », juin 2017.

Smart Buildings Alliance, *Le numérique face aux enjeux du logement social*, juin 2018, 28p.

SPL Lyon Confluence, *Lyon Smart Community : Un partenariat international pour développer une ville intelligente au service des citoyens*, octobre 2017, 24p.

USH, *Les méthodes de cotation et de location choisie (active), le lien avec la qualification de l'offre. Analyse des pratiques et avis pour une mise en oeuvre*, avril 2016, 84 p. <https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/documents/2018-03/Les%20m%C3%A9thodes%20de%20cotation%20et%20de%20location%20choisie.pdf>

3. Autres

Action Logement, Logement & Emploi. *L'essentiel 2018*, 12 p. https://groupe.actionlogement.fr/sites/alg/files/images/Publications/2018/alg_livret_essentiel_2018.pdf

BRIAND Michel, BRUNET Bernard. « Appropriation sociale du numérique, communs et politique publique, retours sur l'expérience de la Ville de Brest ». Netcom. Réseaux, communication et territoires, no 31-1/2 | 2017, p.193-216.

Direction de l'information légale et administrative, *Demande d'un logement social (HLM), Fiche pratique*, www.service-public.fr, consulté le 29/11/2018 <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10007>

DRIHL, *La nouvelle demande de logement social, support de présentation des séances d'information à destination des travailleurs sociaux des associations*, les 12 et 13 janvier 2011, 46 p.

<http://siao92.fr/wp-content/uploads/2015/01/La-nouvelle-demande-de-logement-social.pdf>

DRIHL, *Plaquette 2019 de présentation de la DRIHL*, 19/12/2018, 4 p.

<http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/plaquette.pdf>

Groupe Up, Millésime Action Sociale, Fiche produit, www.solutions.up-france.fr, 2 p.

https://solutions.up-france.fr/media/upload/produit/15/15_dl1_file.pdf

JORF n°0155 du 7 juillet 2018 texte n°16, Approbation du règlement général de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine relatif au nouveau programme national de renouvellement urbain, arrêté, 04/07/2018

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORF-TEXT000037160529&categorieLien=id>

PICHOT-DAMON, Etienne. « Les six leçons que j'ai apprises en menant un projet open data en collectivité », Medium (blog), 26/04/2018.

Service communication de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre, Conférence intercommunale du logement (CIL) : la réflexion est engagée, communiqué, 25/05/2018

<http://www.grandorlyseinebievre.fr/wp-content/uploads/2018/05/CP-Conf%C3%A9rence-intercommunale-du-logement-la-r%C3%A9flexion-est-engag%C3%A9e.pdf>

SGCIV, « Guide méthodologique des marches exploratoires », Cahiers Pratiques, décembre 2012

<http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/sgciv-guidemarcheexploratoire.pdf>

Ville de Saint-Etienne, Saint-Etienne Métropole. *Dossier de candidature PIA « Villes et Territoires Durables »*, novembre 2016, 210p.

USH et Ministère du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité, *Votre demande de logement social pas à pas*, 26/11/2015, 8 p.

http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/publication/votre-demande-de-logement-social-pas-a-pas_5742



ANNEXES

Synthèse des entretiens

1. Acteurs institutionnels

Anne Bablet	Responsable pôle Projets Urbains, Action Logement
Ferroudja Bessin	Spécialiste des données, pôle Renouvellement Urbain, Action Logement
Michel Briand	Élu (1995-2014) à Brest en charge d'internet et du multimédia et à Brest Métropole Océane en charge de l'Économie sociale et solidaire et de l'aménagement numérique du territoire
Enzo Dauphinot	Chargé de mission, ANRU
Fleur Emile	Responsable Territoriale ANRU, Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL)
Norbert Friant	Responsable du service numérique, Métropole de Rennes
Émilie Gerbaud	Cheffe de projet Ville Intelligente, Métropole de Lyon
Patrick Lemoine	Directeur Général des services techniques, Ville d'Argenteuil
Émilie Loizeau	Coordinatrice de la CIL et Responsable du Service Logement Social à la Direction des Solidarités et de la Cohésion Sociale, Métropole de Toulouse
Vincent Marcadet	Chargé de mission, ANRU
Virginie Raynaud	Direction mission ville durable Smart City, Métropole de Saint-Étienne

Service Logement de la Ville de Savigny

Equipe du renouvellement urbain de Villejuif/L'Haÿ-les-Roses

2. Services techniques de l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre

David Auribault	Chef de mission CIL
Geoffroy Jean-Bart	Chef de mission SIG, espaces publics
Martin Jouy	Administrateur SIG
Gaspard Landel	Chef de projet Renouvellement Urbain au Kremlin-Bicêtre
Richard Leroux	Directeur du pôle Renouvellement Urbain
Daniel Théry	Directeur du pôle SIG/Observatoire territorial
Thierry Rabjeau	Responsable des contrats de ville

3. Autres

Bruno Carballa	Expert économie collaborative et open data, Chronos
David Chaufer	Directeur Conseil TellmyCity, Spallian
Antoine Courmont	Chercheur en sciences politiques au Centre d'Études Européennes et de politique comparée, Sciences Po Paris

Joaquim Da Costa	Médiateur Numérique, ICI (Innovons pour la Citoyenneté sur Internet)
Sylvia Fredriksson	Membre d'Open Knowledge France et organisatrice du projet de l'École de la donnée à La Chapelle
Larbi Hammouchi	Directeur commercial, business développement, communication, Lokalok
Abdellah Krimi	Directeur technique innovation R&D
Quentin Laurens	Responsable des relations publiques, responsable commercial et responsable presse, Qarnot Computing
Jacques-François Marchandise	Délégué général, FING
Thierry Marcou	Directeur de programme, FING
Étienne Pichot-Darmon	Consultant Open Data, Dataactivist
Nicolas Prego	Directeur technique et marketing Smart & Sustainable Cities, Suez

Glossaire

Ce glossaire a pour vocation de créer un langage commun entre tous les acteurs concernés par la commande. Il présente un vocabulaire autour des enjeux de la donnée et de la *smart city* et sera enrichi au fur et à mesure de l'étude.

API (Interface de Programmation d'Applications)

Solution informatique permettant à différents logiciels de communiquer entre eux, de s'échanger des données et des services, via un langage de programmation commun.

Big data

Processus de traitement et de croisement massif des données à des fins de connaissance, prédiction et création de services.

BIM pour « Building Information Modeling »

« Méthodes de travail qui intègrent une maquette numérique paramétrique 3D qui contient des données intelligentes et structurées, avec le partage d'informations fiables tout au long de la durée de vie d'un bâtiment ou d'infrastructures, de leur conception jusqu'à leur démolition. La maquette numérique est une représentation digitale des caractéristiques physiques et fonctionnelles de ce bâtiment ou de ces infrastructures⁸. »

Capacitation (ou empowerment)

Processus permettant aux individus de prendre conscience de leur capacité d'agir, de gagner plus de pouvoir dans la sphère publique et de participer aux enjeux de gouvernance.

Cartopartie

Événement ponctuel rassemblant un groupe de personnes avec pour but de cartographier une zone géographique précise sur un logiciel de cartographie, le plus souvent OpenStreet-Map (base de données cartographiques contributive et libre de droit).

CEMS pour « Community Energy Management System »

Outil numérique qui agrège les données énergétiques provenant à la fois des capteurs installés dans les bâtiments et des bailleurs dans le but de suivre et d'évaluer la consommation énergétique des bâtiments d'un quartier.

Chief Data Officer

Responsable des données au sein d'une organisation. « Ayant pour but de faciliter l'accès aux données, il doit s'assurer de la fiabilité de celles-ci pour pouvoir les exploiter et les analyser, et ainsi permettre à la Direction de prendre les meilleures décisions. D'un point de vue opérationnel, le Chief Data Officer est entouré de spécialistes de l'analyse et de la gestion de bases de données, tels que des Data Scientists et Data Analysts. Cette équipe a notamment pour mission de réaliser des carto-

8 <http://www.objectif-bim.com/index.php/bim-maquette-numerique/le-bim-en-bref/la-definition-du-bim>

Contingent

Pourcentage du parc de logement social alloué à un réservataire.

Crowdsourcing

Terme anglais qui désigne le fait d'utiliser le numérique pour collecter et organiser les contributions (données, avis, idées...) d'une foule d'individus « non professionnels » et obtenir ainsi des solutions ou produits innovants¹¹.

Culture libre

Mouvement s'inspirant des logiciels libres d'utilisation qui promeut la libre distribution des connaissances et œuvres existantes et de leur amélioration par la libre modification, grâce à un partage massif et libre des règles de propriété intellectuelle.

Data Sharing

Pratique de rendre les données accessibles à d'autres utilisateurs par une collaboration.

Internet des Objets (ou Internet of Things, IoT)

Terme désignant le développement des objets communicants, connectés à internet¹².

graphies ou des rapports de données afin de mettre en place une stratégie qui convient parfaitement aux besoins de l'organisation et lui permette de gagner en efficacité. Un des rôles clé du Chief Data Officer est de savoir choisir, parmi cette profusion de données, celles qui seront les plus utiles pour son organisation et d'agrèger toutes les datas internes et externes afin de rendre les analyses pertinentes⁹. »

Civic Tech

Ensemble des acteurs (start-up, entreprises, associations, etc.) qui développent des outils numériques dans le but d'améliorer la transparence et la participation citoyenne dans la démocratie.

Collecte de données ambulante

Fondée sur les diagnostics en marchant réalisés dans le cadre de PRU, et des marches exploratoires, la collecte de données ambulante prend la forme d'une marche lors de laquelle les habitants collectent des données sur l'espace public de leur quartier (environnement dégradé, mal éclairé, etc...). La restitution de celles-ci se fait à l'aide d'outils informatiques, dans un double objectif de concertation de médiation au numérique.

Communs (les)

« Les communs désignent des formes d'usage et de gestion collective d'une ressource ou d'une chose par une communauté¹⁰. »

9 Vitoux, Charlotte. « Qu'est-ce qu'un Chief Data Officer ? », frenchweb.fr, 12/12/2017 ; <https://www.frenchweb.fr/quest-ce-quun-chief-data-officer/311085>

10 Festa Daniela, juriste et géographe à l'école de droit de Sciences Po Paris) ; <http://geoconfluences.ens-lyon.fr/informations-scientifiques/a-la-une/notion-a-la-une/communs>

11 Fing, « Gouverner et innover dans la ville numérique réelle » Audacities, 2018.

12 *idem*

MaaS pour « Mobility as a service »

« Ce concept émergent venu de Finlande est basé sur le principe de concevoir la mobilité comme un service permettant d'aller d'un point A à un point B quel que soit le mode de transport utilisé, public comme privé. Il repose sur une unification des services de mobilités et une fusion des outils de billettique et d'information multimodale¹³. »

Marche exploratoire

Notamment utilisée par des associations féministes, cette collecte de données vise à repérer les dysfonctionnements dans l'espace public, les points d'amélioration, et de décrire les sentiments éprouvés lors des marches. À l'origine destinées aux habitantes, les marches sont menées dans une logique d'empowerment : il s'agit d'accompagner les participantes, via plusieurs ateliers, à se sentir légitimes à s'exprimer et à s'approprier l'espace public par la formulation de propositions.

Monitoring

Mesure d'une activité à l'aide de données numériques. Par exemple, le monitoring de la consommation énergétique des ménages se fait grâce aux données énergétiques fournies par les capteurs installés dans les bâtiments et par les bailleurs.

Open Data (ou « données ouvertes »)

Mouvement qui demande de rendre accessible en publiant sur Internet des informations (jeux de données, rapports, évaluations, etc.) d'intérêt public et général.

Peer-to-peer (P2P, ou « pair-à-pair »)

Modèle d'échange de biens ou de services. Il peut se traduire par un modèle économique basé sur une consommation collaborative (« sharing economy ») qui consiste à échanger des biens ou des services à travers une plateforme internet ou une application mobile. Ce modèle supprime les intermédiaires entre les producteurs et consommateurs de biens ou services. Les entreprises comme Uber, Airbnb ou Blablacar se basent sur ce modèle économique.

Plateforme

Intermédiaire numérique servant à centraliser des informations. Une plateforme peut servir à agréger et/ou partager des données, ou croiser l'offre et la demande de biens ou services. Les nouveaux acteurs urbains (dans les champs de la mobilité, de la location saisonnière, ou de la restauration) mettent en place ce type de plateformes, qui ne passent pas par une contractualisation avec les pouvoirs publics.

Reconstitution

Action de reconstruire chaque logement détruit afin de répondre à la règle du « un pour un » de l'ANRU.

Réservataire

Acteur participant au financement du logement social, ce qui lui donne droit à un contingent* de logement social qui lui est réservé.

13 Coldefy, Jean. « Maas : Mobility as a Service », TEC Mobilité Intelligente, n°235, octobre 2017

Smart grid

Réseau qui optimise la production, la distribution, la consommation pour mieux mettre en relation et connaître les différents flux urbains, comme l'électricité ou le gaz.

Solutionnisme numérique

La présomption que le numérique est une solution applicable à tout problème sans réfléchir au problème de fond.

Souveraineté des données

Une donnée en tant que tel n'a pas de propriétaire, c'est la structuration de ces dernières sous la forme de bases de données qui font l'objet de droits de propriété. La souveraineté des données désigne donc la possession de droits sur des bases de données, c'est à dire de pouvoir définir des utilisations, des droits d'accès mais aussi de pouvoir ajouter ou supprimer des données dans les bases de données en question.

Cette souveraineté est de plus en plus encadrée juridiquement (par exemple par le Règlement général de Protection des données, RGPD), et fait l'objet d'une attention croissante chez les acteurs publics et privés.

Ville servicielle

Terme renvoyant à une dérive possible de la ville gérée par des acteurs privés, qui fournit des services à des clients/consommateurs, et non plus à des citoyens. Dans cette situation, les clients « solvables » sont favorisés, ce qui remettrait en cause une certaine forme d'égalité politique.

Benchmark complémentaire

Afin d'approfondir les thématiques de marche exploratoire, de médiation numérique et de carto-parties*, un benchmark complémentaire à la première partie du projet collectif a été réalisé. Il met en lumière le développement d'une culture libre à Brest, notamment par le biais du wiki-Brest, les expériences de marches exploratoires à Dreux et Drancy, les projets menés par l'association ICI de médiation au numérique et la démarche de l'École de la Donnée à travers l'exemple de la carto-partie* du quartier de La Chapelle à Paris.

1. Le développement d'une culture du libre à Brest

Une politique volontariste d'inclusion et de médiation numérique

Dès les années 1990, la Ville de Brest a mis en place un réseau de Points d'Accès Public à Internet (ou « PAPI »), destinés à favoriser les usages d'Internet, son appropriation par la population et notamment les personnes en situation d'exclusion numérique, n'ayant pas accès à une connexion Internet. Concrètement, il s'agit de postes informatiques établis dans des lieux fréquentés par différents publics : services municipaux, locaux associatifs, structures de quartier, etc. Ces points d'accès ont permis la diffusion d'une culture numérique notamment chez les seniors, et ont été l'occasion, très tôt, d'associer le numérique et les acteurs locaux, au plus près des usagers.

En continuant dans ce sens, la municipalité s'est très vite penchée sur le tissu associatif local afin de développer sa politique d'inclusion numérique. Elle a créé la structure « In-fini » (pour INternet FINistère), qui aide les

associations à s'approprier le numérique : création, gestion, et hébergement de site web, formations numériques, etc. Des outils simples mais efficaces sont également mis en place par la Ville pour favoriser ce réseau local, comme un agrégateur de flux RSS par exemple. Par ailleurs, la Ville crée un appel à projet annuel destinés aux associations, qui sont en pratique presque toutes retenues : il s'agit de favoriser leur développement.

Le wiki-Brest, un exemple de la culture libre brestoise

Cette politique d'inclusion numérique se tourne très vite vers la culture libre et les « communs* » numérique : il s'agit, pour la Ville, de favoriser l'appropriation et l'émergence de la culture internet libre, et de mettre en place une gouvernance « en commun » de ces outils. Une de ces initiatives pour le développement d'une culture libre est le projet wiki-Brest. Reprenant le modèle de fonctionnement de Wikipédia, wiki-Brest est une plateforme contributive sous licence ouverte. Concernant uniquement l'histoire et la vie de Brest, elle est conçue pour être alimentée par les Brestoises. Y est retracée l'histoire des équipements culturels, sportifs et monuments de Brest, de même que les archives des journaux locaux et les événements rythmant la vie brestoise.

2. L'expérience d'ICI : la médiation numérique auprès des populations fragiles

L'association ICI, implantée au Kremlin-Bicêtre et active sur l'ensemble de l'Île-de-France, s'occupe de la médiation au numérique auprès des populations fragiles, principalement dans une perspective d'insertion professionnelle.

En collaboration avec l'EPT, ICI a mis en place le projet NET 94. L'objectif est d'abord de contenir la fracture numérique par des ateliers de maîtrise des outils informatiques de base et outils numériques de recherche d'emploi. ICI forme aussi des médiateurs au numérique, souvent des jeunes inscrits dans les missions locales d'insertion professionnelle. La formation de sept mois a été labélisée Grande École du Numérique en avril 2019. Les ateliers ont lieu dans les PIJ (Points Information Jeunes), dans les médiathèques, missions locales et à Pôle Emploi. Les participants y apprennent à créer un CV, des lettres de motivation, et à utiliser les logiciels de Pôle Emploi.

3. Des expérimentations de marches exploratoires par le SGCIV

Le SGCIV (Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes) a lancé en 2009 un appel à projets afin de promouvoir les marches exploratoires en France au sein des quartiers prioritaires, l'objectif étant de donner la parole aux habitantes de ces territoires. Plusieurs expérimentations, à Dreux et Drancy notamment, voient le jour. Réalisées dans une perspective d'identification de « bonnes pratiques », l'expérimentation s'est déroulée en deux temps. Plusieurs marches d'observation ont eu lieu à différents horaires (jour/nuit) et périodes saisonnières. Ensuite, un rapport rédigé par les participantes sur les préconisations ressor-

tant de la marche a servi de support aux demandes d'aménagements des habitantes.

L'expérience à Dreux

À Dreux, l'expérimentation a été menée sous l'égide du directeur du développement urbain et du cadre de vie et de deux associations de femmes présentes sur la commune. Elle s'est déroulée dans le quartier des Oriels, ancienne ZUS (Zone Urbaine Sensible), aujourd'hui QPV (Quartier Prioritaire de la Ville). Trois marches ont été réalisées en juin 2011 par huit femmes :

- ▶ Le 6 juin 2011 à 14h30 : l'environnement dégradé de certains espaces générait un fort sentiment d'insécurité, notamment les espaces verts, les murs et un stade.
- ▶ Le 8 juin 2011 à 9h15 : l'environnement est aussi dégradé par des déchets sauvages.
- ▶ Le 9 juin 2011 à 17h30 : plusieurs problèmes sont notés : le manque de luminosité, d'accessibilité pour poussettes et individus à mobilité réduite, et de signalisation.

Ces marches ont permis de réaliser certains aménagements, comme l'embellissement d'un rond-point, la pose d'affiches et l'installation d'une centaine de jardinières

L'expérience à Drancy

À Drancy, l'expérimentation a été menée sous l'égide du directeur de la sécurité et de la prévention de la ville ainsi que des habitantes des quartiers du Centre et de la cité Petit-Drancy. Les habitantes ont été les principales porteuses du projet. En effet, elles ont d'abord effectué deux marches préparatoires en complète autonomie, puis ont produit une carto-

graphie sociale avec un technicien afin de déterminer leurs trajectoires quotidiennes dans leur quartier et les lieux où elles avaient ressenti un sentiment d'insécurité, voire subi des violences dans l'espace public. Une marche « officielle » a aussi été réalisée en présence du maire et des médias afin de légitimer la démarche des habitantes.

Pendant six mois, les habitantes, accompagnées par le pôle de la sécurité et prévention de Drancy, ont ensuite effectué des marches avec des créneaux horaires différents, donnant lieu à plusieurs préconisations sur l'agencement et l'entretien de l'espace urbain. Y ressortent un mobilier urbain empêchant une visibilité claire (haies ou murets trop hauts) et une mauvaise accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. L'expérimentation a été répliquée dans d'autres quartiers de la ville afin de nourrir les diagnostics GUP.

L'école de la donnée

L'objectif des expéditions de données est de faire de la médiation numérique autour de la production de données citoyennes. En se basant sur des acteurs de terrain (médiathèques, associations, centres sociaux), le but de l'école de la donnée est d'introduire le numérique comme un outil supplémentaire pour répondre à des problématiques locales, définies par les citoyens. À La Chapelle, un travail a été mené avec des habitants qui militent pour une réduction des nuisances sonores dans leur quartier. La production d'une cartographie des nuisances en fonction de heures de la journée à l'aide d'une application mobile a permis d'objectiver le problème et donne ainsi au collectif de nouvelles possibilités d'action. En parallèle, l'association organisait la réécriture de l'article de l'encyclopédie en ligne Wikipédia portant sur l'histoire du quartier.

Ce projet vise à faire prendre conscience que l'information à laquelle la communauté a accès est celle des contributeurs, desquels certains groupes sociaux sont absents. La qualité des informations et la diffusion de problématiques spécifiques dépend donc de la contribution de tous les habitants du quartier, qui sont légitimes à le faire. Ce type de médiation permet la prise de conscience de l'importance des données dans la fabrique de la ville, mais aussi de leur subjectivité. Sa force est de partir de problématiques déjà existantes sur le terrain pour traiter le numérique, et de bénéficier du tissu associatif local. Les habitants sont sensibilisés au numérique, non pas comme une contrainte, un « indispensable de la modernité » mais comme un instrument utile dans leurs pratiques quotidiennes. L'approche de *l'empowerment* citoyen à travers les données pourrait poser question venant de la collectivité, en effet il désigne plutôt une prise de conscience *bottom-up*, venant des citoyens eux-mêmes. Une initiative organisée par la collectivité pourrait recevoir un succès moins important sur ces thématiques d'où l'importance d'inclure fortement le tissu associatif local.

Projet collectif réalisé dans le cadre du Master 1 Stratégies Territoriales et Urbaines (Sciences Po, École Urbaine), en 2018-2019.

Commanditaires

Benjamin Badia (Directeur Cohésion territoriale et Politique de la ville, EPT Grand-Orly Seine Bièvre)

Thomas Courtial (Directeur Développement numérique, EPT Grand-Orly Seine Bièvre)

Daniel Théry (Directeur Pôle SIG – Observatoire territorial, EPT Grand-Orly Seine Bièvre)

Auteurs

Julie Ballarin (Master 1 Stratégies Territoriales et Urbaines, École Urbaine, Sciences Po)

Zoé Fournand (Master 1 Stratégies Territoriales et Urbaines, École Urbaine, Sciences Po)

Matthieu Le Gall (Master 1 Stratégies Territoriales et Urbaines, École Urbaine, Sciences Po)

Simon Mougín (Master 1 Stratégies Territoriales et Urbaines, École Urbaine, Sciences Po)

Tuteur

Philippe Archias (Groupe Chronos)

Mise en page

Simon Mougín (Master 1 Stratégies Territoriales et Urbaines, École Urbaine, Sciences Po)

