

Appel à communication

Artimon Perspectives et la Chaire Economie des Partenariats Public-Privé de l'IAE Paris-Sorbonne vous invitent à une journée d'études autour du thème

« *La transformation digitale des territoires : enjeux, freins et leviers* »

L'objectif de cette journée d'études est d'examiner les moyens, freins et leviers permettant de mettre en place efficacement la transformation digitale des administrations publiques locales et des services publics locaux.

La journée d'étude sera suivie d'une table ronde réunissant des académiques et des professionnels non académiques des secteurs public et privé pour débattre des objectifs et des critères mis en place dans les processus de transformation digitale.

Contexte

La digitalisation des services publics en France est une tendance de fond activement entretenue par les gouvernements nationaux depuis vingt ans. Elle est à la fois un facteur et une résultante de la dématérialisation et de la refonte des processus internes aux administrations, comme de ceux sous-tendant les démarches des usagers. Ceci étant, la question des interdépendances entre digitalisation et amélioration de la qualité des services publics est encore récente (Beuve, Cristofini, Gimenez et Porcher, 2020).

La littérature en management des services publics a établi dans les années 2000 les hypothèses selon lesquelles la transformation digitale entraînerait : (i) pour les administrations, une baisse des coûts et une amélioration de la prise de décision (Asgarkani, 2005) ; (ii) pour les citoyens, une amélioration de la qualité de services publics et de la confiance des usagers vis-à-vis de l'administration, mais également un risque accru d'exclusion de certaines catégories de personnes (Brown, 2007 ; Welch et al. 2004) ; (iii) pour les agents publics, moins d'interactions avec les usagers, une modification du contenu des tâches et un brouillage des frontières entre vie personnelle et vie professionnelle (Bhattacharjee et Sanford, 2006).

Parmi ces hypothèses, celles relatives à la baisse des coûts et à l'amélioration de la qualité du service aux usagers ainsi qu'à la modification des tâches et processus des administrations ont été validées empiriquement. En revanche, les preuves empiriques que la transformation digitale améliore la prise de décision des administrations et la confiance des usagers restent à établir. A cet égard, certains travaux (Dunleavy et al. 2006 ; Dasgupta, 2007) offrent une méthodologie de

recueil de données empiriques permettant de mesurer les différentes attitudes des agents à vis-à-vis de la mise en œuvre de la transformation digitale, qui pourraient être complétés par des analyses du côté de la demande des citoyens pour une administration digitale et les principales barrières à l'usage de l'e-administration (confidentialité, facilité, caractère agréable, confiance, sécurité, etc. – e.g. Heeks, 2001 ; West, 2004).

Par ailleurs, la recherche offre une analyse encore limitée du rôle de l'environnement politique et des interactions public/privé sur la transformation digitale des services publics. Les rares travaux existants (e.g. Dunleavy *et al.* 2006) se situent au niveau de l'administration centrale. Ils montrent que les grands projets de modernisation gouvernementaux, ne sont ni développés, ni gérés par le secteur public, mais par des prestataires privés, et que les facteurs de succès sont très variés d'un pays à l'autre. La gouvernance de la transformation digitale, aussi bien dans sa dimension politique qu'organisationnelle explique largement cette différence de succès. La digitalisation est d'autant plus réussie qu'elle est menée à grande échelle, et la centralisation est essentielle à la construction d'une stratégie globale. A l'inverse, la décentralisation permet d'être plus proche de l'usager et permet une transformation digitale plus agile. Les facteurs clés de succès de la gestion de la transformation digitale dans les territoires sont encore trop peu explorés.

Enfin, les littératures académique et professionnelle sur la transformation digitale des territoires montrent des leviers et des freins évidents. Parmi les leviers et freins de la digitalisation, se retrouvent la qualité de l'infrastructure technologique, la demande des citoyens, la culture interne de l'organisation et l'importance du leadership politique. Parmi les enjeux de la transformation digitale, se posent les questions suivantes : la transformation digitale permet-elle d'améliorer les décisions en interne des administrations ? La transformation digitale permet-elle de désigner des services publics de meilleure qualité, et ainsi créer plus de valeur pour la société ? Permet-elle d'associer les citoyens-usagers à l'amélioration des services publics ? Ces questions prennent toute leur acuité au niveau territorial, où collectivités territoriales et services déconcentrés de l'Etat ont porté de nombreuses initiatives de digitalisation des services publics.

Cet appel à communication a pour objectif de réunir des chercheurs et professionnels non-académiques autour de travaux sur la transformation digitale des territoires, des administrations publiques locales et des services publics locaux. Alors que la crise de la COVID-19 a accéléré l'utilisation des outils digitaux, et que les territoires diffèrent dans leur degré de digitalisation, le besoin de transformation digitale semble être un enjeu fondamental de l'amélioration de l'expérience des usagers et de l'efficacité des administrations. Face aux différentes crises globales (climatique, sanitaire, etc.) auxquelles font face les territoires, et les crises de légitimité qui peuvent suivre pour les administrations publiques locales, la question du rôle de la transformation digitale prend une place de plus en plus importante. En quoi une administration locale plus digitalisée peut-elle mieux répondre à ces crises ?

Axes de réflexion

Les chercheurs sont invités à soumettre des travaux empiriques, méthodologiques ou conceptuels mettant l'accent sur la transformation digitale des territoires, des administrations publiques locales, et des services publics locaux.

Les communications peuvent être fondées sur des méthodes qualitatives ou quantitatives. Les thèmes abordés sont larges et peuvent relever des domaines suivants :

- Transformation digitale au sein des administrations locales ;
- Transformation digitale des services publics locaux ;
- Villes et territoires intelligents ;
- Partenariats public-privé pour le développement des systèmes d'information dans les administrations publiques locales ;
- Solutions numériques pour renforcer l'engagement citoyen dans les territoires ;
- Utilisation de l'intelligence artificielle dans les territoires ;
- Mise en œuvre de services publics locaux digitalisés pendant la COVID-19.

Les recherches intégrant des comparaisons internationales et des territoires d'outre-mer sont encouragées. Les contributions pratiques sont également bienvenues.

Dates et procédures de soumission des communications

Vous pouvez soumettre votre résumé en français ou en anglais, puis présenter votre communication en anglais ou en français. Veuillez soumettre un résumé de 2000 mots, titre, coordonnées, bibliographie et figures-tables-schémas inclus. Les soumissions sont à envoyer directement à porcher.iae@univ-paris1.fr.

Les résumés sont à envoyer au plus tard le 6 mai 2022. Chaque résumé de communication sera évalué par deux examinateurs avec une grille précise.

Informations importantes :

- **Date et lieu de la journée d'échanges :** 6 juillet 2022 à Paris, dès 9h, dans les locaux de l'IAE Paris, 12 rue Jean Antoine de Baif, 75013.
- **Date et limite de soumission des résumés :** 6 mai 2022.
- **Confirmation des résumés acceptés :** 13 mai 2022.
- **Articles complets attendus :** 30 juin 2022.

Bibliographie

- Asgarkhani, M. Digital government and its effectiveness in public management reform. *Public Management Review*, 7(3), 465-487, 2005.
- Bhattacharjee, A. and Sanford, C. Information processes for information technology acceptance: An elaboration likelihood model, *MIS quarterly*, 30(4), 2006.
- Beuve, J., Cristofini, O., Gimenez, J. et S. Porcher. Freins et leviers de la digitalisation des services publics en application à la santé et à la formation professionnelle. Policy Paper 5 Chaire Economie des Partenariats Public-Privé, IAE Paris.
- Brown, M.M. Understanding e-government benefits: An examination of leading-edge local governments, *American Review of Public Administration*, 37(2), 2007.
- Dasgupta, S. Adoption of ICT in a Government organization in a developing country: An empirical study, *The journal of strategic information systems*, 2008.
- Dunleavy, P., H. Margetts, S. Bastow et J. Tinkler. New public management is dead – long live digital-era governance, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), pp. 467-494, 2006.
- Heeks R., *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*, Routledge, London, 2001.
- Welch, E.W., Hinnant, C.C. et M.J. Moon, Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government, 15, 371-391, 2004.
- West, D.M. E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 2004.