

Appel à contributions *Gestion et Management Public*

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

Rédacteur invité :

Simon Porcher, Université Paris Panthéon Assas

Date limite de soumission : 15 décembre 2022

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 au niveau des territoires est encore récente (Beuve, Cristofini, Gimenez et Porcher, 2021).

La littérature en management des services publics a établi dans les années 2000 les hypothèses selon lesquelles la transformation digitale entrainerait : (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 modification des tâches et processus des administrations ont été validées empiriquement (Heintze et Breschneider, 2000). En revanche, la littérature montre que la valeur escomptée et la réalité des gains dégagés peuvent différer (Black et al. 2021). De même, 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. - Heeks, 2001 ; West, 2004). De même, les reconfigurations des organisations, l'émergence de nouveaux acteurs dans les processus, et la redéfinition des rôles des acteurs (Béjean et al. 2018) ont des effets sur la valeur potentiellement créée par la digitalisation.

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 territoire 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'utilisateur 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 capacité à faire face aux menaces informatiques (Février, 2013), 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 « designer » 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.

Le dossier 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 articles peuvent être fondées sur des méthodes qualitatives ou quantitatives, ou être conceptuels. 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.

Modalités de soumission:

- Les soumissions sont ouvertes à tous.
- Les articles doivent être déposés avant le 15 décembre 2022 sur le [site internet de Gestion et Management Public](#) en mentionnant dans la lettre d'accompagnement le titre du numéro thématique « Transformation digitale des territoires : enjeux, freins, et leviers ». Ils devront strictement respecter les consignes de la revue.
- Tous les manuscrits retenus dans le cadre de cet appel à contribution feront l'objet d'une évaluation en « double aveugle ».
- **Date et limite de soumission des articles de recherche : 15 décembre 2022.**

Bibliographie indicative

- ASGARKHANI, M. (2005). "Digital government and its effectiveness in public management reform". *Public Management Review*, 7(3), pp. 465-487.
- BHATTACHERJEE, A.; SANFORD, C. (2006). "Influence processes for information technology acceptance: An elaboration likelihood model", *MIS Quarterly*, 30(4), pp. 805-825.
- BEJEAN, M. ; KLETZ, F. ; MOISDON, J.-C. (2018). « Création de valeur organisationnelle et technologies de l'information à l'hôpital : le cas du dossier patient informatisé ». *Gestion et Management Public*, 6(2), pp.9-24.
- BEUVE, J. ; CRISTOFINI, O. ; GIMENEZ, J. ; PORCHER, S. (2021). « La transformation digitale du secteur public : atteindre les promesses et éviter les désillusions ». Policy Paper 5 Chaire Economie des Partenariats Public-Privé, IAE Paris.
- BLACK, A.D.; CAR, J.; PAGLIARI, C.; ANANDAN, C.; CRESSWELL, K.; BOKUN, T.; SHEIKH, A. (2011). "The impact of eHealth on the quality and safety of health care: A systematic overview". *PLoS Medicine*, 8(1).
- BROWN, M.M. (2007). "Understanding e-government benefits: An examination of leading-edge local governments", *American Review of Public Administration*, 37(2), pp. 178-197.
- GUPTA, B. ; DASGUPTA, S.; GUPTA, A. (2008). "Adoption of ICT in a Government organization in a developing country: An empirical study", *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), pp. 140-154.
- DUNLEAVY, P.; MARGETTS, H.; BASTOW, S.; TINKLER, J. (2006). "New public management is dead – long live digital-era governance", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), pp. 467-494.
- FEVRIER, R. (2013). « Les collectivités territoriales face aux menaces numériques ». *Gestion et Management Public*, 1(3), pp. 24-39.
- HEEKS, R. (2001). *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*, Routledge, London.
- HEINTZE, T.; BRETSCHNEIDER, S. (2000). "Restructuring in public organizations: Does adoption of information technology affect organizational structures, communications, and decision making?". *Journal of Public Administration Research Theory*, 10(4), pp. 801-830.
- WELCH, E.W.; HINNANT, C.C.; MOON, M.J. (2004). "Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government", *Journal of Public Administration Research Theory*, 15(3), pp. 371-391.
- WEST, D.M. (2004). "E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes". *Public Administration Review*, 64(1), pp. 15-27.