

L'usage de l'Open Data gouvernemental et confiance : les résultats d'une enquête exploratoire en France

The use of Open government Data and trust: An exploratory study in France

Inès BOUZID (Université Paris-Dauphine), **Younès BOUGHZALA** (Université de Savoie/Le Sphinx) & **Héla MASMOUDI** (Télécom Paris Tech)

Résumé

Mobiliser les données et informations publiques, les mettre à disposition de tous et faciliter leur utilisation est l'objectif ultime de l'Open Data gouvernemental. Vitalité et transparence démocratiques, vecteur d'innovation et de croissance, l'ouverture des données et informations publiques suscite bien des attentes. Bien que sa mise en œuvre récente soulève de nombreuses questions, les travaux de recherche en France sur les questions relatives à l'Open Data gouvernemental sont peu nombreux. Nous nous intéressons dans ce papier au rôle de la confiance dans l'usage des données rendues ouvertes par le gouvernement. Pour ce faire, ce papier présente les résultats d'une enquête exploratoire auprès de 107 professionnels représentant des administrations publiques et des entreprises privées françaises. Cette recherche contribue ainsi à éclaircir la perception de ce concept et apporter un nouvel enrichissement à la question de l'usage de l'Open Data gouvernemental et notamment le rôle de la confiance des utilisateurs.

Mos clés : E-gouvernement, Open Data gouvernemental, Usage, Confiance, Enquête exploratoire, France

Abstract

Mobilizing public data and information to make them available and easy to use is the ultimate goal of the Open Government Data. Open Government Data informations evokes many expectations such as democratic transparency, vector of innovation and growth. While its recent implementation raises many questions, researches in France on this field are still rare and leave a lot of doubt about the importance of Open data. We will focus in this paper on the role of trust in the use of open data made by the government. For that purpose, this paper presents the results of an exploratory survey nearby 107 professionals representing government and private French companies. This research contributes thus to clarify the perception of this concept and provides further enrichment to the question of the use of Open government Data, including the role of user's trust and its importance.

Keys words: E-government, Open Government Data, Use, Trust, Exploratory Study, France

L'usage de l'Open Data gouvernemental et confiance : les résultats d'une enquête exploratoire en France

1. Introduction

La place des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le secteur public continue à s'étendre en fonctionnalité et en complexité. Devant de nouveaux enjeux de performance publique (réduction des coûts, rationalisation des procédures, transparence, personnalisation des services, amélioration de la qualité, accessibilité des informations publiques, etc.), les décideurs politiques ont largement investi dans les innovations technologiques. L'e-gouvernement est alors devenu une priorité dans la plupart des pays du monde. Avec l'avènement de l'Open innovation et du Web 2.0, on parle de plus en plus de l'e-gouvernement 2.0.

L'examen des travaux de recherche sur l'e-gouvernement montre que son usage est l'interaction de plusieurs dimensions et peut être affecté par plusieurs facteurs qui renvoient à la technologie, à l'individu et au contexte organisationnel, culturel, social, etc. Le rapport mondial d'évaluation des recherches en matière d'e-gouvernement «eGovRTD 2020» a identifié la confiance comme une des principales pistes de recherche dans ce domaine pour les dix prochaines années (Codagnone et Wimmer, 2007). Les premières recherches dans ce domaine ont montré que la confiance est une condition sine qua non pour que les usagers (citoyens, fonctionnaires et entreprises) adoptent les services en ligne proposés par les gouvernements.

Dans le monde de la science et de l'ingénierie, l'idée de mettre en commun des informations augmente l'intelligence collective et favorise l'innovation. Ce mouvement en faveur de l'ouverture des données s'étend désormais à celles produites par les acteurs publics (Moatti, 2012). Comme l'explique ce dernier auteur, l'Open Data gouvernemental implique une action publique plus transparente, plus responsable et plus participative qui peut se révéler comme un puissant moyen d'amélioration de la qualité de l'information publique. Au final, le champ de l'usage des données publiques devient plus important et les services rendus plus variés. Cependant, l'ouverture des données gouvernementales ne peut tenir ses promesses tant démocratiques qu'économiques que si les utilisateurs font suffisamment confiance à ce service. Alors que les rares études en France se sont particulièrement intéressées à l'Open Data et ses pratiques d'une manière générale, nous focalisons ce papier sur la portée de l'ouverture des données gouvernementales auprès des administrés. Quelle est la perception de ces données ? Quel est leur usage ? Quel est le rôle de la confiance ?

Pour répondre à ces questions, cette recherche repose sur les résultats d'une étude exploratoire auprès de 107 personnes représentant des administrations publiques et des entreprises privées françaises. A l'issue des résultats de cette enquête, nous discutons particulièrement le rôle significatif de la confiance dans l'usage de l'Open Data gouvernemental. Le papier est structuré de la manière suivante. La section 2 définit l'e-gouvernement et l'Open Data gouvernemental. La section 3 présente une brève revue de littérature sur le rôle de la confiance dans l'e-gouvernement. La section 4 présente l'enquête et la méthodologie retenue. Enfin, les résultats de cette étude sont discutés dans la dernière section. La conclusion sera l'occasion de revenir sur les limites de l'étude et aborde les principales orientations de notre future recherche.

2. E-gouvernement et Open Data gouvernemental

2. 1. L'e-gouvernement

Depuis les années 1990, l'arrivée des TIC a bouleversé le fonctionnement des organisations privées et publiques. Ce bouleversement s'est traduit incontestablement par un changement organisationnel, managérial, économique, culturel, etc. qui renvoie principalement à l'utilisation du réseau Internet et des technologies qui lui sont associées. Sous la montée de ces TIC, le secteur public, comme le secteur privé, exploite de plus en plus les innovations technologiques dans le but d'améliorer les SI en introduisant de nouvelles pratiques, en proposant de nouveaux services et en rationalisant les services existants (Codagnone et Wimmer, 2007). L'expression e-gouvernement (ou gouvernement en ligne) montre que le mode électronique se diffuse au sein de l'ensemble des activités gouvernementales. Elle signifie que l'on utilise les TIC pour améliorer l'efficacité des procédures administratives et les échanges entre les administrations publiques et les entreprises et citoyens (Grönlund et Horan, 2005; St-Amant, 2005).

La première utilisation des TIC dans le secteur public remonte au début de l'ère informatique lors d'une campagne présidentielle aux Etats-Unis en 1954 (Assar et Boughzala, 2007). Le contexte théorique de l'e-gouvernement quant à lui remonte à 1993 (Relyea, 2002). Depuis son avènement, il a suscité de nombreuses réflexions d'organisations et responsables politiques et de communautés scientifiques de plusieurs disciplines comme les sciences politiques, les sciences de l'information et de la communication ou les sciences économiques et de gestion (Wimmer, 2007). L'e-gouvernement évoque de façon non ambiguë les actuelles applications de la technologie de l'information (TI) aux activités des pouvoirs publics et l'objectif consiste à réaliser les fonctions gouvernementales de façon plus efficace et moins coûteuse (Yildiz, 2007). Ainsi, il s'agit de transformer les relations internes et externes de la fonction publique pour optimiser ses procédures et services. L'objectif est d'assurer des services personnalisés, accessibles, transparents et de qualité. Means et Schneider (2000, p. 121) définissent l'e-gouvernement comme «les relations entre les pouvoirs publics et leurs clients (les citoyens, les entreprises et les autres gouvernements) et leurs fournisseurs (les citoyens, les entreprises et les autres gouvernements) par voie électronique». Selon St-Amant (2005, p. 16), l'e-gouvernement «vise à déployer un nouveau modèle de gouvernance des services publics en transformant les relations d'un gouvernement avec un ensemble de parties prenantes internes et externes: citoyens (particuliers et entreprises), les autres gouvernements, les fournisseurs, les fonctionnaires, les communautés et les régions, les associations et autres acteurs.».

Les applications de l'e-gouvernement sont multiples, nous pouvons citer par exemple la déclaration fiscale en ligne, le vote électronique, l'e-achat public, la transmission électronique des fiches de soins, etc. Selon El Jamali et al. (2004), elles se déclinent, en trois catégories selon les relations entreprises par les différents interlocuteurs, à savoir les administrations (G2G: *Government to Government*), les entreprises (G2B: *Government to Business*) et les citoyens (G2C: *Government to Citizens*). Nous nous intéressons dans ce papier non pas à tous les services publics en ligne, mais seulement à la mise à disposition et l'accès aux données et informations publiques appelée l'Open Data gouvernemental.

2. 2. L'Open data gouvernemental

Le mouvement Open Data est à l'origine promu par des communautés de chercheurs afin de partager leurs découvertes et de collaborer à la rédaction d'articles scientifiques. Noyer et Carmes (2012) montrent que l'émergence du mouvement Open Data est une conséquence de la transformation et de l'évolution du numérique. Ces auteurs soulèvent que, d'un point de

vue général, «l'Open Data (données ouvertes) promeut l'idée d'un libre accès (et développe des dispositifs pour cela) à un certain nombre de données publiques afin d'en permettre une utilisation et une exploitation sans restrictions de droits d'auteur, de brevets ou d'autres mécanismes de contrôle» (Noyer et Carmes, 2012, p.1). L'Open Data implique dès lors deux types d'acteurs: les émetteurs de données et les ré-utilisateurs, qui développent de nouveaux usages à partir des données ouvertes (Bluenove, 2011; Lobre et Lebraty, 2012). L'Open Data gouvernemental peut être alors définie comme l'ensemble des informations mises à disposition (ouverture de données publiques et gouvernementales) gratuitement par les administrations et les services publics. Il s'agit aussi bien de renseignements géographiques, environnementaux, épidémiologiques, statistiques démographiques et économiques, de catalogues, d'annuaires ou de données liées au fonctionnement interne des institutions (budgets, dépenses, marchés publics, discours, rapports...). La mise à disposition des données et informations publiques assure plusieurs avantages et crée de la valeur ajoutée pour les citoyens et pour tous les acteurs économiques.

Premièrement, pour les usagers, l'Open Data gouvernemental permet de renforcer la transparence des informations qui étaient jusqu'alors rarement accessibles ou indisponibles quant aux actions de l'Etat et des collectivités auprès des citoyens. Cela favorise alors une meilleure information. Par ailleurs, en rendant accessibles les données publiques, l'Etat et les collectivités locales favorisent la création de nouveaux services et applications citoyennes. En effet, la mise en ligne libres de ces données va permettre à différents usagers d'agréger des informations, de les analyser et d'imaginer des services et des applications innovantes au bénéfice des citoyens, à destination notamment du Web et des téléphones mobiles. Désormais, il serait possible grâce à l'Open Data gouvernemental de connaître par exemple les disponibilités des vélos en libre service, la qualité de l'air en temps réel ou encore des informations telles que les dépenses gouvernementales ou les budgets alloués aux différents services et actions de l'Etat. Ces différentes informations sont un gage de démocratie et de transparence pour les citoyens.

Deuxièmement, les informations publiques mises à disposition par l'Etat et les collectivités locales sont un vecteur de croissance et d'innovation, notamment dans le secteur numérique. En effet, ces données peuvent être valorisées pour contribuer à la création de nouveaux services pratiques pour les citoyens, et au final l'accès à ces données permet d'améliorer le bien-être dans les villes. Par exemple, l'application pour téléphones mobiles «Transports Rennes» offre en temps réel l'intégralité des horaires des transports publics dans l'agglomération. Elle a surtout contribué à transmettre des données précieuses pour connaître les itinéraires à suivre pour les trottoirs surbaissés et/ou pour trouver des ascenseurs en marche pour les handicapés et les feux sonores pour les malvoyants. De même, des sites comme Urbanility.com permettent à l'utilisateur de calculer la distance qui sépare une adresse donnée d'un ensemble de services de proximité (bureaux de Poste, transports en commun, parkings...). Ainsi, les données ouvertes et particulièrement les données géo-localisées constituent un enjeu considérable pour les services mobiles et peuvent alors produire un effet de levier économique.

Les expériences d'Open Data déjà conduites, notamment dans certains pays développés, permettent de donner un premier regard intéressant. En effet, les premières applications ont été portées par des associations citoyennes en Angleterre visant la transparence de l'action publiques (e.g. wheredoesmumoneygo.org ou theyworkforyou.org). Aux Etats Unis, la place de l'Open Data gouvernemental a pris tout son sens lors de la campagne présidentielle de Barack Obama pour rendre les actions publiques plus transparentes et plus participatives. Si la réutilisation des données publiques a fait l'objet d'une directive européenne dès 2003, l'expérience de la France dans ce domaine est encore récente. Ainsi, c'est seulement en 2011

que l'Etat Français a lancé son site, tardivement par rapport aux Etats-Unis ou encore le Royaume-Uni. Il a créé la première plateforme Open Data gouvernemental à travers la mission interministérielle chargée de l'ouverture des données publiques Etalab¹. Sur ce site, chaque espace producteur est ouvert et permet la diffusion des données de l'Etat, d'un service, d'une direction, d'une collectivité, comme d'une autorité indépendante. Par ailleurs, la mise à disposition des données, n'a été mise en œuvre que très récemment par quelques grandes villes françaises comme Nantes et Toulouse, avec Rennes comme pionnière, suivies par quelques conseils généraux et nationaux (Rauzier et al., 2011).

Comme l'expliquent Rauzier et al (2011), ce retard de la France dans le domaine de l'Open Data gouvernemental s'explique par des handicaps d'ordre culturel, en l'occurrence l'Etat qui se méfie des collectivités territoriales et le secteur public qui se méfie des opérateurs privés. Il est alors clair que la confiance joue un rôle important dans la réussite des mécanismes de l'Open Data gouvernemental. Toutefois, comme l'expliquent ces auteurs «ce n'est pourtant qu'à ce prix que les données publiques deviendront le levier de modernisation attendu, créant une réelle synergie entre collectivités, usagers des services et opérateurs privés». Bien que cet objectif puisse poser la question des droits de propriété intellectuelle de la réutilisation des données, nous nous penchons dans cette recherche sur la question même de la confiance.

3. Rôle de la confiance dans l'e-gouvernement

La littérature en sciences humaines et sociales suggère la confiance comme un concept ambigu mais central dans toute activité humaine, sociale et organisationnelle. En management des SI, la confiance renvoie au point auquel un utilisateur croit que l'usage d'un TI-SI est digne de confiance, et que son emploi sera exempt de risque (Bhattacharjee, 2003). Plusieurs auteurs s'accordent pour dire qu'elle peut jouer un rôle important en termes d'adoption des TI-SI (Gefen et Straub, 2004; Papadopoulou et al., 2003; McKnight et al., 2002). Avec le développement considérable des applications de l'e-gouvernement, la question de la confiance apparaît aujourd'hui comme une question centrale de l'usage (Codagnone et Wimmer, 2007). La revue de littérature sur l'adoption des applications de l'e-gouvernement montre que la confiance est une condition sine qua non pour que les usagers (citoyens, fonctionnaires et entreprises) adoptent les services en ligne proposés par les gouvernements (Boughzala et al., 2012). Pour bien comprendre la place de la confiance, nous présentons les résultats de 4 travaux de recherche.

La recherche de Parent et al. (2005) montre que l'efficacité politique et l'utilisation des services en ligne offerts aux citoyens sont conditionnées par l'instauration de la confiance entre le gouvernement et ses administrés. Ces auteurs suggèrent que le déploiement des services du gouvernement en ligne est plus efficace quand il est accompagné d'un niveau élevé de confiance, que par le développement de très bonnes applications informatiques. Ainsi, Parent et al. (2005) concluent que les individus qui ont déjà confiance dans leur gouvernement vont voir l'interaction électronique à travers les services en ligne comme un moyen de renforcement de cette confiance. Par contre, même si elle est importante, la qualité de l'interaction (qualité du système, qualité de l'information, etc.) est secondaire pour instaurer ce climat de confiance.

L'étude empirique de Horst et al. (2007), quant à elle, montre que la facilité d'utilisation perçue, l'expérience, le risque perçu et notamment la confiance sont les principaux déterminants de l'adoption des services en ligne par les citoyens aux Pays-Bas. En effet, les résultats de la recherche montrent que la confiance aux applications en ligne est le principal

¹ www.etalab.gouv.fr/

déterminant significatif de la facilité d'utilisation perçue. Autrement, plus le capital de confiance d'un individu envers les services en lignes est élevé, plus ces applications seront perçues par cet individu comme faciles à utiliser.

Par ailleurs, la recherche Bélanger et Carter (2008) montre que le niveau de la confiance affecte sensiblement l'adoption des services de l'e-gouvernement. Leur étude se focalise sur l'étude de l'impact de la confiance et du risque perçu sur l'adoption des services du gouvernement en ligne. En effet, ils affirment que «la confiance du citoyen à son gouvernement et à la technologie est impérative pour une large adoption des services du gouvernement en ligne» (Bélanger et Carter, 2008, p. 166). En effet, sur la base d'un modèle exploratoire et à travers une enquête auprès de 214 citoyens américains, ils concluent que la disposition à faire confiance affecte positivement la confiance à Internet et la confiance au gouvernement qui, à leur tour, affectent les intentions d'utiliser le service du gouvernement en ligne. La confiance au gouvernement affecte négativement le risque perçu qui lui-même affecte positivement l'intention d'utilisation. Cette étude montre qu'un faible niveau de confiance affecte sensiblement l'adoption des citoyens des services en ligne du gouvernement. Bélanger et Carter (2008, p. 174) suggèrent d'ailleurs que «les agences gouvernementales doivent, en plus de dépenser dans les logiciels et le personnel technique, reconnaître les questions de la confiance dans l'e-gouvernement et budgétiser des actions en sa faveur».

Enfin, la recherche de Boughzala (2010) sur le rôle de la confiance dans l'adoption de l'e-achat public en France conclue que l'adoption résulte de l'interaction de plusieurs facteurs qui renvoient à l'aspect technique, individuel, organisationnel et managérial (pilotage). La confiance y est singulièrement un facteur central. A travers une étude empirique auprès de 575 acteurs de l'achat public représentant des administrations publiques (ministères, collectivités, universités...) et des entreprises privées (de tous secteurs d'activité), cette recherche conclue que la confiance se décline en plusieurs facettes, à savoir la confiance en soi, la confiance envers la technologie, la confiance envers les interlocuteurs et la confiance envers l'organisation. Au final, le travail de Boughzala (2010) suggère que l'implantation d'une application de l'e-gouvernement doit poursuivre une temporalité d'instauration de la confiance : avant, pendant et après l'implantation de la technologie. Il propose d'explorer une cinquième facette de la confiance qu'il nomme «la confiance d'interaction avec la technologie».

4. Présentation de l'enquête

Pour comprendre le rôle de la confiance dans l'usage des services de l'Open Data gouvernemental, cette recherche repose sur les résultats d'une étude exploratoire quantitative. Une étude exploratoire est utile dans deux cas particuliers : d'une part, l'exploration d'un problème vague en vue de formuler des hypothèses plus précises pour une recherche ultérieure, d'autre part, la compréhension d'un phénomène. Notre recherche d'inscrit dans le deuxième cas de figure. Pour ce faire, nous avons élaboré des énoncés qui répondent à l'objectif recherché par notre étude et découlant de la revue de littérature (e.g. Bélanger et Carter, 2008; Boughzala, 2010; Lobre et Lebraty, 2012), et de la lecture des différents rapports récents sur la question de l'Open Data gouvernemental, notamment les publications du ministère de l'intérieur sur le site de Data Publica². Ces aspects sont: l'importance de l'Open Data pour les répondants, l'utilité de l'utilisation de l'Open Data gouvernemental et les risques de l'Open Data gouvernemental. Par ailleurs, nous avons posé des questions

² www.data.gouv.fr

relatives à la confiance, à l'orientation et à la satisfaction par rapport à l'usage de ces informations et données.

L'enquête³ a été conduite entre décembre 2012 et janvier 2013 et a été administré par e-mail auprès de 107 professionnels représentant des administrations publiques et des entreprises privées françaises et ayant accepté de répondre à notre questionnaire⁴. Les répondants sont majoritairement des cadres dont l'âge moyen est de 44 ans.

5. Les résultats de l'enquête

L'analyse des résultats de l'enquête se déclinera en quatre parties. La première nous permet de comprendre l'orientation générale des répondants quant au processus de l'Open Data gouvernemental. La deuxième est un ensemble d'analyses de données collectées pour comprendre la satisfaction, l'usage ainsi que l'utilité des services de l'Open Data gouvernemental par les répondants. L'intérêt est d'explorer et de mieux connaître l'intention d'usage de l'Open Data gouvernemental. La troisième partie, quant à elle, qui à travers notamment des analyses croisées, nous permet de mieux analyser le rôle de la confiance dans l'usage des données ouvertes gouvernementales. Enfin, la dernière partie consiste à étudier les limites et les risques perçus de l'utilisation de ce service. Les réponses sont analysées en utilisant plusieurs techniques statistiques, à savoir des analyses à plat et des analyses croisées. Ces analyses sont effectuées avec le logiciel Sphinx iQ.

5. 1. Orientation et usage des répondants de l'Open Data Gouvernemental

Notre première analyse (Tableau 1) montre que l'appréciation générale des répondants concernant l'Open Data gouvernemental est largement positive. En effet, à la question "Par rapport à l'Open Data gouvernemental, je dirais que je suis"; 85.3% des répondants sont pour contre seulement 3.9% qui sont contre. Plus de 10% sont indifférents.

Par rapport à l'OpenData gouvernemental, je dirais que je suis:

Moyenne = **4,16** Ecart-type = **0,91**

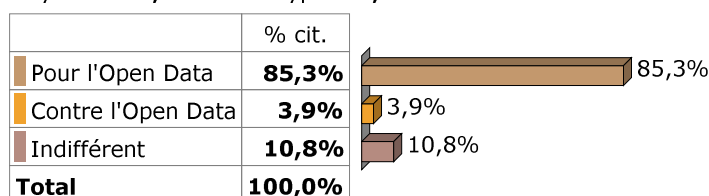


Tableau 1: Orientation par rapport à l'Open Data gouvernemental

Par ailleurs, la majorité des répondants sont en faveur du développement des données ouvertes gouvernementales. Comme le montre le Tableau 2, 95.8% des répondants estiment qu'il faut accélérer le processus de l'Open Data gouvernemental en France.

³ Cette enquête est menée dans le cadre de projet de recherche «*Med OpenGov : utilité, enjeux et perspectives*» réunissant des chercheurs de l'Université Paris-Dauphine et de l'Université de Savoie, et avec le soutien technique et logiciel de la société Le Sphinx (www.lesphinx.eu).

⁴ Nous les remercions.

Je pense :

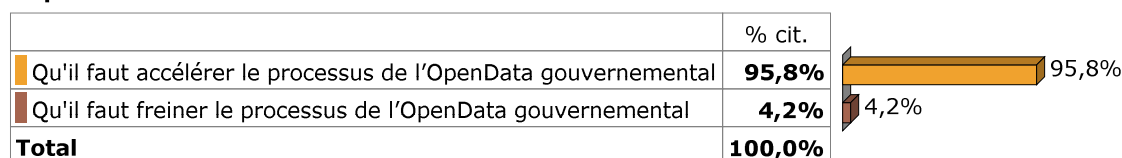
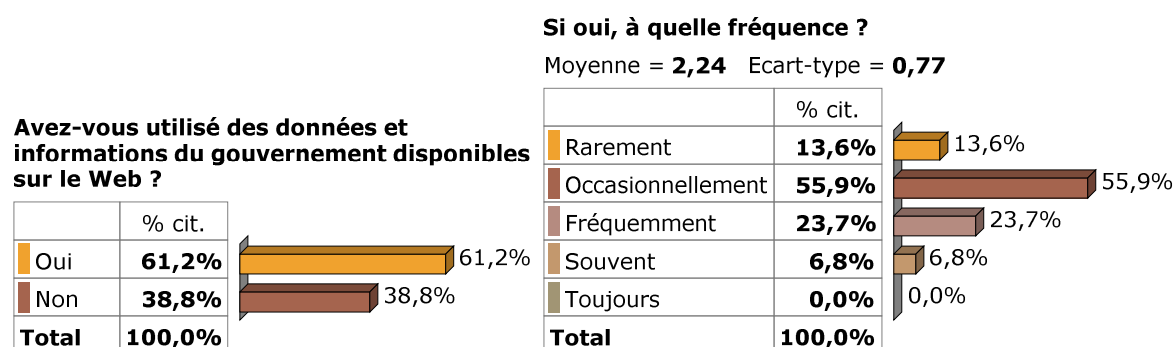


Tableau 2 : Orientation par rapport au processus de développement de l'Open Data gouvernemental

Concernant leurs usages, et comme le montrent les tableaux 3 et 4, 61.2% des répondants déclarent avoir déjà utilisé les informations et données gouvernementales disponibles sur le Web dont 23.7% de façon fréquente et 55.9% occasionnellement, contre seulement 13.6% des répondants qui en ont un usage rare.



Tableaux 3 et 4 : L'usage des données de l'Open Data gouvernemental

La portée de l'Open Data gouvernemental est confirmée même chez les non-utilisateurs de ces données sur le Web. Parmi ceux-ci (38.8% des répondants), et comme le montre le Tableau 5, 59% ont l'intention de les utiliser dans un futur proche.

Avez-vous l'intention d'utiliser des données et informations du gouvernement disponibles sur le Web ?

[Usage 1] Parmi "Non"

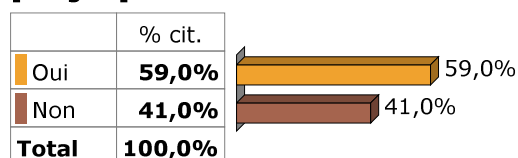


Tableau 5 : Intention d'usage par les noms utilisateurs de l'Open Data gouvernemental

Pour aller plus loin dans la compréhension de l'usage des données ouvertes gouvernementales, nous explorons les fins de l'usage de ces données. Comme le montre le Tableau 6, à la question ouverte «Quels types de données et pour quels usages?», 63% soulèvent la fin professionnelle de l'usage de ces données, contre 37% des répondants qui les utilisent pour des raisons personnelles.

Quel usage

Taux de réponse : **42,1%**

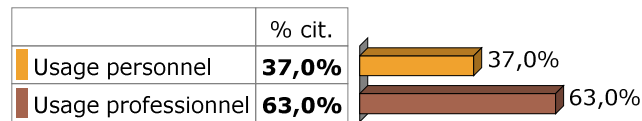


Tableau 6 : La nature de l'usage des données ouvertes gouvernementales

Par ailleurs, concernant les types de données utilisées, les répondants souhaitent prendre principalement connaissance, à travers les différents sites gouvernementaux, des rapports et études publics (21.7% des réponses), des données et statistiques publiques (20.8%), des lois et réglementation (15.8%) et des démarches administratives (10%). Cependant, les données concernant les annuaires ou les discours politiques sont les moins importantes pour les répondants.

Quels types de données?

Taux de réponse : **47,7%**

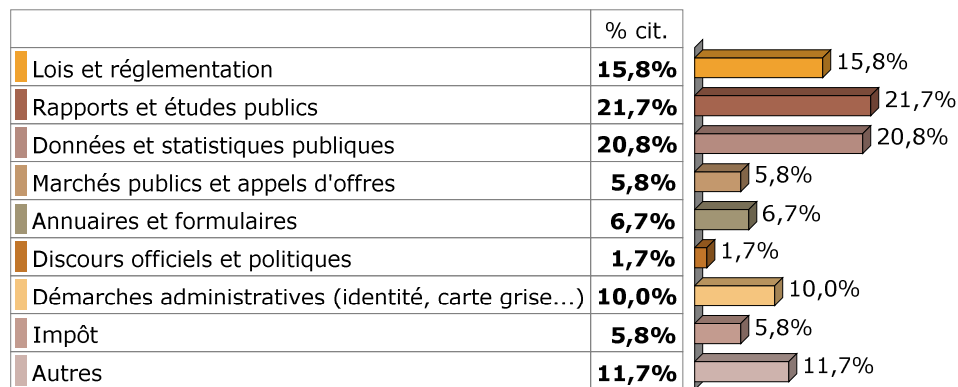


Tableau 7 : Nature des données utilisées par les usagers de l'Open Data gouvernemental

5.2. Usage et satisfaction des utilisateurs de l'Open Data gouvernemental

Cette partie porte sur l'exploration du niveau de satisfaction des données ouvertes publiques et de la compréhension de leur utilité pour les répondants. Concernant le niveau de satisfaction des usagers, 41.4% des répondants sont satisfaits des données ouvertes disponibles sur les sites gouvernementaux et du processus de l'Open Data gouvernemental en France, contre 20.2% qui ne le sont pas (Tableau 8).

Globalement, je suis satisfait du processus de l'OpenData gouvernemental en France

Moyenne = **3,27** Ecart-type = **0,92**

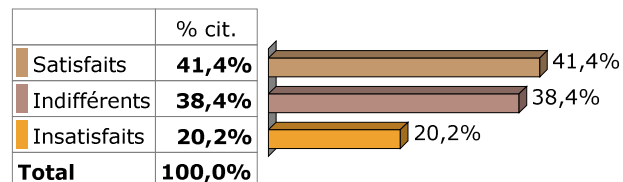


Tableau 8: Niveau de satisfaction des usagers du processus de l'Open Data gouvernemental en France

L'analyse de la relation entre la satisfaction et l'usage (Tableau 9) montre que la relation est significative (avec un taux d'erreur inférieur à 5%). Cette relation nous permet alors de vérifier que plus la personne est satisfaite des données ouvertes gouvernementales plus elle les utilise.

Relation Satisfaction et Usage

	Satisfaction 1
Oui	3,43
Non	3,05

$p = 4,9\%$; $F = 3,89$ (S)

Tableau 9 : Relation entre satisfaction et usage des données ouvertes gouvernementales

Toutefois, les avis sont partagés sur le sentiment de satisfaction de l'usage de l'Open Data gouvernemental. L'analyse des verbatim des réponses à la question ouverte «Comment vous caractérisez votre degré de satisfaction en quelques mots ? » montre que les satisfaits trouvent dans l'Open Data gouvernemental des données utiles, pratiques, faciles d'accès, neutres, immédiates, simples d'accès et réutilisables pour différentes fins. En revanche, l'insatisfaction de l'Open Data gouvernemental revient pour certains à la donnée et l'information même qui restent insuffisantes et non mises à jour. Pour d'autres, ces informations puisqu'elles sont rendues ouvertes, et donc non sécurisées, peuvent donner l'impression d'être peu fiables. Certains répondants jugent les données complexes lorsqu'il s'agit de chercher une information qui dépend de plusieurs ministères. Enfin, plusieurs usagers trouvent que les données recherchées sont souvent indisponibles ou difficilement accessibles à cause notamment de la multiplicité des sources brouillant la visibilité de l'information recherchée du fait que les plateformes ne sont pas ergonomiques.

La question sur la satisfaction dans l'usage de l'Open Data gouvernemental nous incite à exploiter son utilité. Le tableau suivant montre que les répondants estiment que les données ouvertes publiques sont très utiles pour l'ensemble de nos propositions. Elles sont principalement un gain de temps et de coût pour collecter des informations pratiques (pour plus de 89% des répondants), un moyen pour encourager la réutilisation des données afin d'imaginer et produire de nouveaux services utiles à la collectivité (pour plus de 87% des répondants) et une réponse à l'évolution des attentes des usagers en termes de la disponibilité de l'information (pour plus de 87% des répondants).

Utilité de l'OpenData gouvernemental

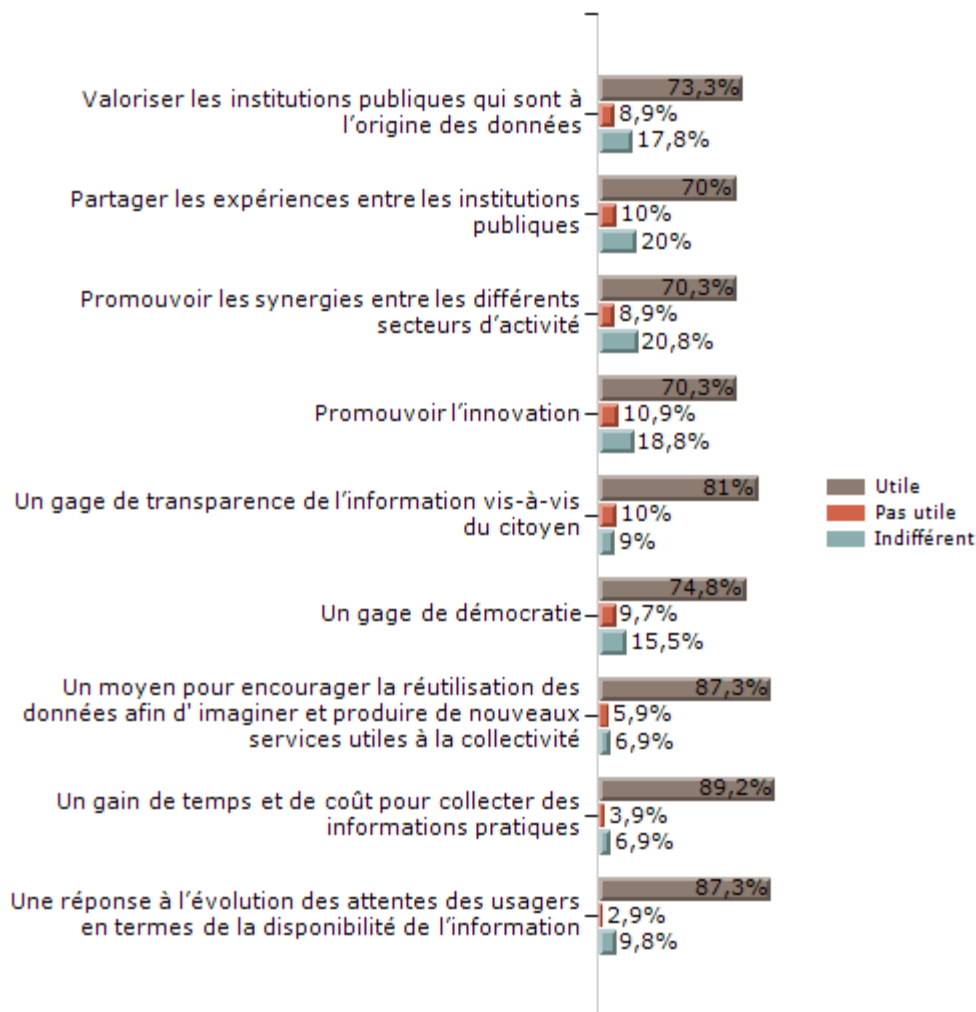


Tableau 10 : L'utilité de l'Open Data gouvernemental selon les répondants

5. 3. Rôle de la confiance dans l'usage de l'Open Data gouvernemental

Pour aller plus loin dans l'analyse de l'usage de l'Open Data gouvernemental et mieux explorer le rôle de la confiance, nous proposons un ensemble d'analyses. La première (Tableau 11) montre que 88% des répondants déclarent avoir confiance envers les données et informations du gouvernement disponibles sur le Web, contre seulement 12% qui ne le sont pas. Cette confiance n'est pas exprimée seulement par les usagers. En effet, même les répondants qui sont contres ou indifférents par rapport à ce service de mise en ligne des données leurs donnent crédibilité. Parmi eux, 64.3% ont confiance aux données et informations du gouvernement disponibles sur le Web.

Avez-vous confiance aux données et informations du gouvernement disponibles sur le Web ?

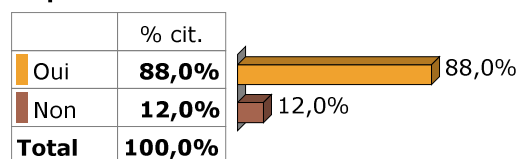


Tableau 11 : La confiance des répondants envers l'Open Data gouvernemental

Pour étudier la relation entre la confiance et l'usage, nous effectuons une analyse croisée (Tableau 12). Au sens du test du Chi-deux, cette relation est très significative ($p < 0,1\%$, Chi-deux = 19,18).

Relation Usage et Confiance

	Oui	Non
Usage 1	63	40
Confiance générale	88	12

$p = < 0,1\%$; $\chi^2 = 19,18$; ddl = 1 (TS)

Tableau 12 : La relation entre l'usage et la confiance

De même, au sens du test de Fisher ($p = 0,7\%$, $F = 7,78$), l'analyse croisée de la fréquence d'usage et de la confiance est très significative (Tableau 13). Cela veut dire que plus la confiance dans ce service est forte, plus la personne est disposée à l'utiliser. Plus sa confiance est forte, plus sa fréquence d'usage augmente.

Relation Fréquence d'usage et Confiance

	Usage 2
Oui	2,31
Non	1,25

$p = 0,7\%$; $F = 7,78$ (TS)

La relation est très significative.
 Valorisation des échelons : de 1 (Rarement) à 5 (Toujours)
 Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.

Tableau 13 : La relation entre la fréquence d'usage et la confiance dans l'Open Data gouvernemental

5. 4. Les limites de l'Open Data gouvernemental

L'analyse des réponses à nos propositions formulées à partir de notre revue de la littérature quant aux risques et limites (Lobre et Lebraty, 2012; Bluenove, 2011) de l'Open Data gouvernemental montre que les avis sont partagés (Tableau 14). Les propositions qui se démarquent le plus sont la nature non exhaustives des données gouvernementales, que celles-ci ne sont pas totalement interopérables et qu'elles peuvent présenter des problèmes de comptabilité. Ces limites ont déjà été soulevées dans l'analyse des verbatim des répondants quant à la question de leur satisfaction des données ouvertes gouvernementales.

Les limites

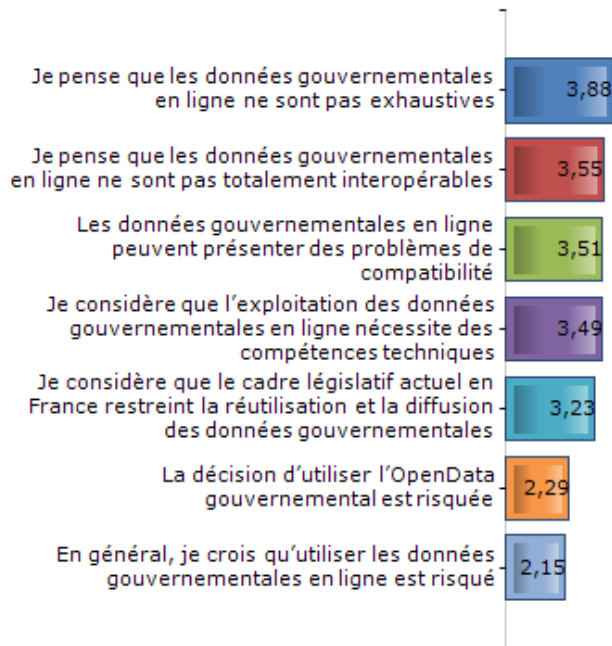


Tableau 14: Les limites de l'Open Data gouvernemental

6. CONCLUSION

Les résultats de cette étude bien qu'exploratoire ont permis d'exposer l'usage et l'importance de l'Open Data gouvernemental en France, et d'étudier le rôle que la confiance peut y jouer. Notre étude auprès de 107 professionnels travaillant dans des institutions publiques et des entreprises privées a montré une orientation générale largement positive des répondants, à la fois pour les utilisateurs et pour les non-utilisateurs. 95.8% sont favorables à l'accélération de ce processus. Par ailleurs les résultats ont montré que la relation entre la confiance dans ces données et leur usage et la relation entre la confiance et la fréquence d'usage sont très significatives. Les répondants à cette enquête croient que l'usage des données publiques ouvertes est digne de confiance.

Ces résultats confirment les travaux de recherche sur l'e-gouvernement qui suggèrent que la confiance est facteur central et indispensable pour l'adoption et l'usage des applications du gouvernement en ligne (Boughzala, 2011; Bélanger et Carter, 2008). Toutefois, ces travaux soulèvent que la confiance est un phénomène complexe et ambigu renvoyant à plusieurs dimensions et facettes difficilement saisissables. La confiance de l'utilisateur peut renvoyer à plusieurs notions comme la fiabilité perçue de la technologie, la possibilité de garder cette technologie sous son contrôle ou encore que l'usage n'abusera pas de ses données personnelles. Quelles sont les facettes de la confiance envers l'Open Data gouvernemental ?

Pour mieux étudier le rôle de la confiance dans l'usage de l'Open Data gouvernemental, nous comptons élaborer, sur la base d'une large revue de littérature des travaux en management des TI-SI sur la confiance, un modèle de recherche qui intègre plusieurs concepts et facettes de la confiance comme par exemple la disposition de faire confiance, la confiance à Internet, la confiance au gouvernement, le risque perçu et l'intention d'utilisation, etc. Ce modèle sera mis à l'épreuve à travers une étude quantitative auprès d'un large échantillon et les données

collectées seront analysées par la méthode de la modélisation des équations structurelles pour valider notamment la corrélation entre les différentes variables du modèle.

BIBLIOGRAPHIE

- Assar, S., Boughzala, I. (2007), “*Administration Electronique : constats et perspectives*”, Edition Lavoisier, Paris.
- Bélanger, F., Carter, L. (2008), “Trust and Risk in E-government Adoption”, *Journal of Strategic Information Systems*, n° 17, p. 165-176.
- Bhattacharjee, A. (2003), “Individual Trust Online Firms: Scale Development and Initial Test”, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, n° 1, p. 213-241.
- Bluenove (2011), “*Open Data: quels enjeux et opportunités pour l’entreprise?*” Livre Blanc, disponible sur : www.bluenove.com
- Boughzala, Y., Bouzid, I., Boughzala, I. (2012), “Factors of public e-procurement adoption: An Exploratory Field study with French practitioners”, *Supply Chain Forum: An International Journal*, Vol. 13, n°3.
- Boughzala, Y. (2011). *Le rôle de la confiance dans l’adoption des systèmes d’information: Cas de l’e-achat public en France*. Sarrebruck: EUE.
- Boughzala, Y. (2010), *Le rôle de la confiance dans l’adoption des systèmes d’information : cas de L’E-achat public en France*, Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université de Savoie Mont-Blanc.
- Codagnone, C., Wimmer, M A. (2007), “Roadmapping EGovernment Research: Visions and Measures towards Innovative Governments in 2020”, *eGov RTD 2020*.
- El Jamali, T., Plaisent, M., Benyahia, H., Bernard, P., Maguiraga, L. (2004), *La France à l’heure du e-gouvernement*, Actes du 9^{ème} Colloque de l’AIM, Mai, Evry.
- Gefen, D., Straub, D W. (2004), “Consumer Trust in B2C E-commerce and the Importance of Social Presence: Experiments in E-Products and E-Services”, *Omega, The International Journal of Management Science*, Vol. 32, p. 407-424.
- Grönlund, A., Horan, T A. (2005), “Introducing E-Government: History, Definitions and Issues”, *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 15.
- Horst, M., Kuttschreuter, M., Guetteling, J M. (2007), “Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust Determinants of Adoption of E-government Services in the Netherlands”, *Computers in Human Behavior*, n° 23, p. 1838-1852.
- Lobre, K., Lebraty, J-F. (2012), “Open Data, nouvelle pratique managériale risquée ?”, *Gestion 2000*, n°4, Juillet-Août, p. 103-116.
- McKnight, D H., Choudhury, V., Kacmar, C. (2002), “Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce: An Integrative Typology”, *Information Systems Research*, Vol. 13, n° 3, p. 334-359.
- Means, G., Schneider, D. (2000), “*Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets*”, John Wiley & Sons Inc, New York.
- Moatti, S. (2012), “Les promesses de l’Open Data”, *Alternatives Economiques*, n°313, Mai, p. 38-41.
- Noyer, J-M., Cames, M. (2012), *Le mouvement "Open Data" dans la grande transformation des intelligences collectives et face à la question des écritures du web sémantique et des ontologies*, http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00759618

Papadopoulou, P., Kanellis, P., Martakos, D. (2003), "Designing Electronic Commerce Environments on Trust-building Principles", *Système d'Information et Management*, Vol. 8, n° 3, pp. 55-74.

Parent, M., Vandebeek, C A., Gemino, A C. (2005), "Building Citizen Trust Through E-government", *Government Information Quarterly*, n° 22, p. 720-736.

Rauzier et al. (2011), "Métiers et compétences", *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Vol. 48, n°4, p. 4-9.

Relyea, H. C. (2002). "E-gov: Introduction and Overview", *Government Information Quarterly*, Vol. 19, n°1, p. 9-35.

St-Amant, G. (2005), "E-gouvernement: cadre d'évolution de l'administration électronique", *Système d'Information et Management*, Vol. 10, n° 1, p. 15-38.

Wimmer, M A. (2007), "*EGovernment as A Multidisciplinary Research Field*" in *Roadmapping EGovernment Research: Visions and Measures Towards Innovative Governments in 2020*, C. Codagnone and M A. Wimmer (Eds), eGov RTD 2020, p. 12-14.

Yildiz, M. (2007), "E-government Research: Reviewing the Literature, Limitations, and Ways forward", *Government Information Quarterly*, Vol.24, n°3, p. 646-665.