LES RELATIONS ENTRE LES ACTEURS DE LA VILLE INTELLIGENTE

orientée vers la production d'informations à partir de la collecte et de l'analyse en temps réel des data. Si elle ne veut pas rester un système technique, ment de la ville servicielle, l'institution déshumanisé et déshumanisant, la ville intelligente doit traduire les informations élaborées en services capables de répondre efficacement aux besoins et attentes individuelles des habitants. C'est ce qu'on appelle : la ville servicielle. ners"... Chaque métropole est un acteur clé de

La ville intelligente décrit une ville la ville servicielle, mais elle n'est pas le seul, et la dynamique servicielle déborde les frontières de l'action publique. Pour optimiser le fonctionnedoit adapter ses modes de faire à la diversité des parties prenantes avec lesquelles elle entretient des liens : délégataires, partenaires d'expérimentation, habitants, groupes de "commo-



FAIRE

Pour optimiser l'innovation de service, les métropoles promeuvent en interne une culture de recherche et des modes de fonctionnement plus transversaux entre les directions. En décloisonnant les silos des politiques publiques, elles donnent plus de cohérence à leur action. En étant plus ouvertes vers l'extérieur, elles améliorent leur capacité à intégrer les innovations et s'assurent d'une plus grande réactivité.





DÉLÉGUER

Les métropoles confient une part de leurs missions à des entreprises délégataires de services publics et s'associent à des partenaires privés pour expérimenter de nouveaux services. Lorsqu'elles contractualisent avec leurs partenaires (entreprises, start-up, associations, etc.) qui contribuent aux politiques publiques, les institutions doivent résoudre la tension entre contrôle et liberté. Elles doivent en effet veiller à la fois à la qualité du service rendu et privilégier des contrats capables de stimuler l'innovation et satisfaire les besoins des usagers.





INNOVER EN

PARTENARIAT

PARTENAIRES

CO-PRODUIRE

Conçus comme les leviers de réalisation des politiques publiques, les services ne valent que s'ils sont utilisés. Aussi, pour s'assurer de l'efficacité de la dynamique servicielle, il faut veiller à ce que les services proposés par les métropoles s'accordent avec les usages et favoriser leur adoption par les habitants. C'est pourquoi il est important d'associer les bénéficiaires à la conception et à la production des services, tout en garantissant leur robustesse et leur égalité d'accès.





RÉGULER

La dynamique servicielle est autant impulsée par les nouveaux entrants de l'économie collaborative, ou disrupteurs, que par les "commoners" et des communautés - qui s'attachent à produire et gérer des biens communs. Le défi posé aux métropoles est d'encadrer ou accompagner des acteurs vis-à-vis desquels elles n'ont ni lien contractuel ni levier juridique.

