



Mesdames, Messieurs,

La journée du digital a vécu, et vous en avez fait un succès. Par votre enthousiasme et votre participation, vous démontrez que les cadres de la Ville sont dynamiques et prêts au changement.

Il m'appartient de relever votre souhait de centrer la transformation digitale sur le citoyen, et sur la simplification pour lui de l'accès aux prestations.

Le [schéma directeur informatique](#) défend le même point de vue, le comité Innov ! ayant également voulu placer l'humain au centre de la transformation.

Notons tout de même, en second plan, les notions de rapidité et d'adaptabilité, des dimensions que le comité a résumées dans un objectif d'immédiateté et de préemption.

Pour vous, la transformation digitale est d'abord une approche différente des problèmes concrets (56%), mais aussi la poursuite de l'informatisation en cours depuis de nombreuses années (38%).

En d'autres termes, il s'agit d'approcher de vraies douleurs, de réelles améliorations du monde réel, en s'appropriant les possibles du numérique pour les dépassées. Cela implique l'utilisation de l'informatique traditionnelle complétée par les nouveaux outils et concepts.

Vous identifiez que le numérique permet surtout l'amélioration de la qualité de vie (49%), mais aussi d'assurer la productivité et la compétitivité (38%). C'est parfaitement exacte et les besoins impérieux de la Ville à faire des économies pérennes doit pouvoir profiter des promesses des nouveaux modèles métier pour atteindre ses objectifs.

La transformation vers la réalité digitale vous semble induire une chance pour une interaction plus ouverte et intense avec la population (48%). On parlera de « [civic tech](#) », sujet que la Ville développera fortement en 2020. Il est particulièrement intéressant de noter que vous placez à hauteur de 20%, la formation continue, la révision des habitudes ou le transfert de charge vers l'utilisateur. En effet, toutes les réponses sont pertinentes vont se réaliser.

Et vous dans le processus de transformation ? Vous avez répondu à la quasi-unanimité (83%) que vous alliez innover au quotidien en intégrant le numérique et les nouveaux usages parmi lesquels les civic tech, si je fais le lien avec la précédente question.

Vous avez confirmé qu'il ne s'agissait pas d'un délire d'informaticiens (53%), n'êtes pas convaincu que le numérique est bon pour tout et tous (22% et 14%). Une personne sur 10 pense que la transformation n'est pas possible dans le secteur public (11%) et cela est important à communiquer à nos politiques pour qu'ils démontrent leur volonté à la rendre possible.

Vous êtes prêt à « lâcher prise » (31%), mais surtout, vous souhaitez avoir et donner le droit à l'erreur (45%). Le surcroît de travail inquiète 2 personnes sur 10, c'est important et nécessite la prise en considération de ce sentiment (22%).





**Ville de Lausanne**

Service d'organisation  
et d'informatique

Direction du logement, de  
l'environnement et de l'architecture

Pour vous, les agents de la transformation sont majoritairement vous-mêmes (50%), et allez vous appuyer sur les « civic tech » (38%) et les données déjà captées (35%). La captation de nouvelles données ne semble pas particulièrement nécessaire (8%), c'est à débattre, à moyen termes.

Enfin, vous souhaitez que le comité Inno ! Pilote la transformation (41%), favorise les échanges (41%) et soit force de proposition (36%). Il serait apprécié que quelques moyens puissent être misent à disposition (20%) pour dynamiser le processus.

**Jean-Daniel Schläppy**

Chef de division Numérisation et relation client