

Digitalisation des services publics

Janvier 2022

The EY logo consists of the letters 'EY' in a bold, white, sans-serif font. A yellow triangle is positioned above the 'Y', pointing to the right. The logo is set against a dark blue background with a bokeh effect of light blue and white lights.

Building a better
working world

La transformation digitale de l'État est continue depuis une vingtaine d'années, faisant désormais du numérique le premier canal d'accès aux services publics.

Depuis 2017, une nouvelle étape a été franchie avec une ambition considérable : faire du numérique le socle principal de la transformation de l'action publique.

Des programmes d'ampleur inédits ont fortement contribué à afficher des avancées certaines,

des réussites font désormais référence en matière de simplification par le numérique.

Notre conviction portée dans cette étude, est que la confiance est le pilier de l'adoption du numérique. Pour la garantir, les administrations pourront viser « **100 % de confiance** » dans leurs services

numériques : confiance dans la transparence, la performance, la sécurité et l'efficacité de leur gouvernement digital.

Nous présentons ainsi quatre propositions pour inspirer la prochaine étape de la France numérique, en matière de stratégie de transformation numérique, d'accompagnement des agents, d'approche service et de sécurisation des technologies innovantes.

4 axes prioritaires pour une action publique efficacement soutenue par la technologie, comme conditions de réussite de la relation de confiance entre l'État et le citoyen pour le prochain quinquennat.

“

Indéniablement, l'État français ne « fait » plus seulement du numérique, il est véritablement « devenu » numérique.



Caroline Trilles
Associée EY Consulting
Responsable Technology
Consulting France



Karima Haraoubia
Senior Manager
EY Consulting

Som maire

1

2017 - 2022 :

un investissement public du numérique qui s'accélère

2

La position de la France au sein de l'UE
et à l'international :

une e-administration en retrait par rapport aux États leaders

3

2022 - 2027 :

la confiance des usagers, socle du nouveau programme
de transformation publique

Le quinquennat 2017-2021, marqué par une volonté affirmée de digitalisation des services publics, a permis la mise en place de programmes de transformation ambitieux

Si la démarche de transformation digitale du secteur public est déjà engagée depuis plusieurs années, avec des résultats tangibles et réels, la période 2017-2022 a marqué une véritable accélération en matière de numérique, devenu une priorité stratégique pour l'État.

Objectif visé :

Faire du numérique le socle prioritaire de la transformation de l'État et de l'action publique.

Moyens :

- ▶ **Une gouvernance rattachée au plus haut niveau :** placée précédemment sous la tutelle du ministère de l'économie et des finances, la Direction Interministérielle du Numérique est passée dès l'élection d'Emmanuel Macron, sous la responsabilité du Premier Ministre, symbole d'une forte priorisation des sujets numériques. Aujourd'hui, la DINUM, Service du Premier Ministre, est placée sous l'autorité de la Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques (Amélie de Montchalin).
- ▶ **La mise en place de programmes de grande ampleur** qui, de part leur budget, mettent en avant l'intensification du numérique comme levier de la transformation de l'action publique et témoignent de l'ambition donnée.

Focus sur le Programme Action Publique 2022

ACTION PUBLIQUE 2022



Spécificités :

- ▶ **Programme basé sur la concertation entre les acteurs** ; qui repose sur un « travail imbriqué et un dialogue constant et constructif entre les comités et les ministères » marque une rupture avec les programmes de réforme précédents (RGPP, MAP) ;
- ▶ **Programme doté d'une grande ouverture** ; qui « raisonne en dehors du cadre » : comparaisons internationales, analyse des nouveaux modèles apportés par le numérique, méthodes issues du *design thinking* pour placer le citoyen et l'entreprise au centre des réflexions, etc. ;
- ▶ **Couverture large des politiques publiques** : transition écologique, emploi - économie, sûreté, santé - famille - handicap, éducation, culture, logement, services publics, services régaliens et territoires.



Objectifs :

- ▶ **Améliorer la qualité de service** en développant la relation de confiance entre les usagers et l'administration ;
- ▶ Offrir un **environnement de travail modernisé** aux agents publics en les impliquant pleinement dans la définition et le suivi des transformations ;
- ▶ Accompagner la **baisse de la dépense publique**.



Moyens :

- ▶ Fonds pour la transformation de l'action publique de **700 millions d'euros sur 5 ans** (rattaché au Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance) ;
- ▶ **Enveloppe historique au service de la transformation de l'administration**.
- ▶ Mis en place dans le cadre du **Grand plan d'investissement**.



RÉSULTATS



EFFETS

83 % des services publics affichent leurs résultats*



Transparence améliorée sur les résultats des services publics (Services Publics +)

72 % des particuliers et 76 % des entreprises déclarent avoir **confiance** en leur administration (augmentation de 3 et 10 pts par rapport à 2019)*



Confiance en l'administration élevée et en augmentation (tant des particuliers que des entreprises)

83 % des 250 démarches les plus utilisées sont **numérisées** (réalisables en ligne) soit 8 pts de plus qu'en 2019**



Digitalisation des démarches - gain de temps, qualité de service, modernisation, etc.

Pour 65 % de ces démarches réalisables en ligne, le taux de **satisfaction** des usagers est supérieur à 7/10**



satisfaction désormais quantifiée des usagers vis-à-vis des réformes

Sources : *Action Publique 2022 : pour une transformation du service public | Gouvernement.fr ;

** Baromètre des résultats de l'action publique - data.gouv.fr Action publique 2022 : le 5^e comité de la transformation publique (CITP) | Vie publique.fr (vie-publique.fr) et Analyse EY

MAP : Modernisation de l'Action Publique ; RGPP : Révision Générale des Politiques Publiques

Focus sur le Programme Tech.gouv

TECH.GOUV (BILAN MI-2021)



Spécificités :

- ▶ **Ambition** : il s'agit du premier grand programme d'État entièrement consacré à la transformation numérique publique ;
- ▶ **Agilité** : sa feuille de route, lancée en avril 2019, est évolutive ;
- ▶ **Transparence** : l'avancement ainsi que des indicateurs de qualité sont disponibles sur le site de la DINUM.



Objectifs :

- ▶ **Améliorer et simplifier l'action publique** pour les usagers comme pour les agents grâce au numérique ;
- ▶ **Inclusion et transparence** des services publics numériques, par la mise à disposition d'indicateurs de performance ;
- ▶ **Renforcer la souveraineté numérique** de l'État.



Moyens :

- ▶ Ce programme est piloté par la DINUM (180 agents), qui supervise **8 missions** dans lesquelles sont réparties **43 actions**, sur trois ans ;
- ▶ La gouvernance se fait sur un mode interministériel et collaboratif, grâce à la collaboration avec l'ensemble des écosystèmes liés à cette problématique.

RÉSULTATS* :

Bilan de l'avancement des actions de Tech.Gouv, par mission, à mi-2021.



Sources : *Tech.gouv, stratégie et feuille de route 2019-2022, édition actualisée mi-2021 ; Fiche3_5.pdf (modernisation.gouv.fr)

CHIFFRES-CLÉS :

9 actions terminées...
(sur les 38 initialement prévues)

...sur **7 des 8 missions**
soit, près d'un quart des actions terminées après 2,5 ans.

5 nouvelles actions
ajoutées en cours de route, en cohérence avec les nouvelles priorités numériques : stratégie *cloud*, cybersécurité et souveraineté numérique.

ACTIONS PHARES :

Parmi les 9 actions terminées, on retrouve :

France Connect
utilisé par 30 millions de citoyens, son utilisation se généralise progressivement et permet d'accéder à plus de 1 000 démarches en ligne.

Le Guichet « Dites-le-nous une fois »
point d'accès unique permettant la circulation des données entre administrations.

Sur l'ensemble de la feuille de route Tech.gouv, les missions « PILOT » (Accompagner la conception et le pilotage des systèmes d'information de l'État) et « BETA » (Concevoir des services publics numériques autrement) ont le taux de réalisation le plus avancé. Cela répond aux objectifs stratégiques de l'État d'améliorer le pilotage de ses projets SI et les services délivrés aux usagers. Toutefois, à quelques mois de la fin du programme, l'ambition de départ ne sera finalement vraisemblablement pas atteinte en raison de différents freins (compétences numériques à renforcer, limites de capacité à faire, etc.)

Focus sur l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne

L'OBSERVATOIRE DES 250 DÉMARCHES



Spécificités :

- ▶ Volet innovant de la démarche Tech.gouv en accord avec l'objectif de simplification et d'efficacité de l'État numérique ;
- ▶ Attention portée sur l'expérience usager des services publics numériques ;
- ▶ Evaluation du taux de satisfaction des agents comme des usagers.



Objectifs :

- ▶ Dématérialiser les 250 démarches les plus utilisées d'ici 2022 ;
- ▶ Simplifier l'accès à la plupart de ces démarches par FranceConnect ou AgentConnect, et améliorer l'accessibilité des démarches en ligne.
- ▶ Centrer la construction de ces démarches en ligne sur l'expérience utilisateur.



Moyens :

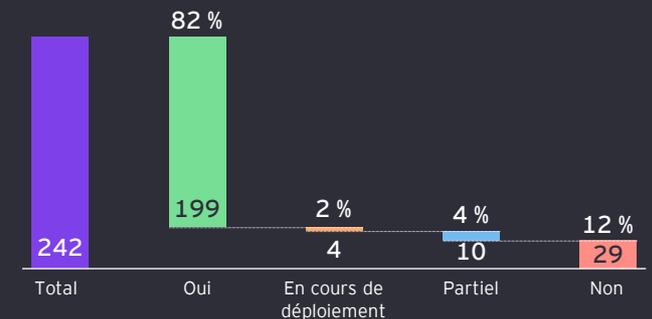
- ▶ Le site de l'observatoire de la qualité des démarches en ligne a été rendu disponible dès juin 2019 ;
- ▶ L'évaluation des démarches est basée sur 7 critères de qualité ;
- ▶ La dématérialisation des démarches en ligne fait partie des postes de dépenses prioritaires du plan France Relance.



RÉSULTATS À DATE :

- ▶ **82 % des démarches recensées sur le site sont dématérialisées*** (données d'octobre 2021), et le taux de satisfaction des usagers est supérieur à 7/10 pour plus de 65 % des démarches.
- ▶ Les démarches sont considérablement simplifiées grâce au déploiement de FranceConnect, et du programme « Dites-le-nous une fois », qui permettent le partage de pièces justificatives entre administrations.
- ▶ La dématérialisation des démarches en ligne est considérée comme l'une des promesses tenues du quinquennat.

Répartition des démarches en fonction de leur niveau d'avancement



Observatoire octobre 2021

Sources : Observatoire de la qualité des démarches en ligne ; Institut Montaigne: quinquennat Macron, le grand décryptage.

* Chiffre à nuancer : 82 % de démarches dématérialisées signifie que 82 % des démarches sont réalisables en ligne par l'utilisateur mais ne signifie pas que les démarches ont été numérisées de bout en bout.

Focus Plan de relance (1/2)

L'IMPORTANT VOLET NUMÉRIQUE DE #FRANCERELANCE

France Relance, plan de 100 milliards d'euros présenté en septembre 2020 par Bruno Le Maire, a pour objectif la relance de l'économie française suite à la crise sanitaire. Cette dernière ayant mis en avant la capacité du numérique à favoriser la continuité de service, les investissements relatifs au numérique dans le cadre de ce plan sont conséquents. En effet, France Relance réserve 25 % de son budget aux projets numériques, soit plus que le seuil de 20 % fixé par l'UE.

La France, par l'enveloppe historique accordée au numérique dans ce plan de relance, réaffirme ainsi son engagement fort sur le sujet du numérique.

STRUCTURATION DES 500M€ ATTRIBUÉS AU SERVICE PUBLIC

Guichet SNAP :
SAC À DOC NUMÉRIQUE DE L'AGENT PUBLIC

208 M€
pour le guichet SNAP

SNAP1 :
augmenter les débits réseau

SNAP2 :
simplifier l'authentification des agents via AgentConnect

SNAP3 :
adapter les terminaux numériques des agents en télétravail

SNAP4 :
développer des outils de communication et de collaboration

SNAP5 :
accompagner l'appropriation des méthodes de travail numériques au sein des équipes

Guichet ITN :
INNOVATION ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

292 M€
pour le guichet ITN

Dont 88M€
pour les territoires (ITN7)

ITN1 :
Dématérialiser ou améliorer l'expérience d'une démarche administrative en ligne

ITN2 :
développer la collaboration avec les écosystèmes grâce au numérique

ITN3 :
généraliser sur plusieurs territoires une innovation numérique locale

ITN4 :
développer l'employabilité des agents publics dans la filière numérique et favoriser la (re)localisation de centres d'expertises numériques dans les territoires

ITN5 :
développer l'utilisation de la donnée dans votre administration (IA, décisionnel, échange de données, open data, archivage)

ITN6 :
utiliser des technologies émergentes pour le service public

ITN7 :
projets numériques des collectivités

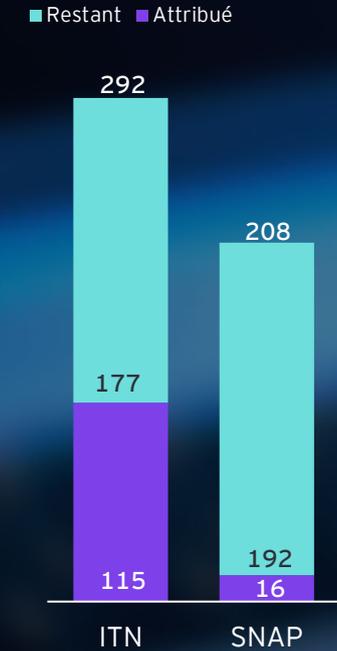
ITN8 :
projets de transformation numériques structurants

ITN9 :
migrer vos applications vers un cloud de confiance

Focus Plan de relance (2/2)

INFOGRAPHIE

Montant de l'enveloppe totale attribuée en septembre 2021 (en M€)

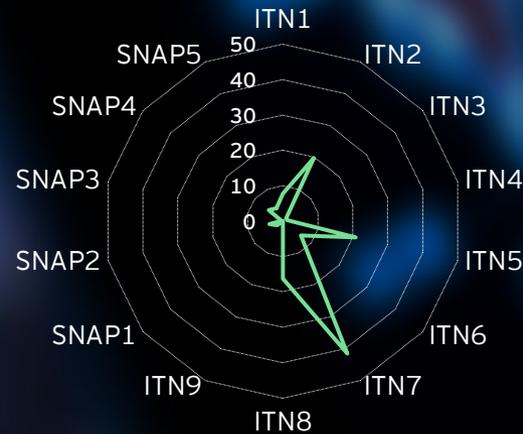


Part du budget attribué par type d'acteurs (en nombre)



Sur l'ensemble des projets financés à date, 80% sont portés par les collectivités territoriales (soit 985 sur 1 229 projets)

Répartition du budget dépensé par sous-guichet* (en M€)



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- ▶ L'essentiel du budget est capté par les ministères, qui conduisent des programmes d'ampleur nationale et aux objectifs transverses.
- ▶ Les collectivités territoriales sont les principales consommatrices des guichets France Relance avec près de 80% des projets financés, démontrant leur forte proactivité.
- ▶ Cela est confirmé par le fait que le guichet ITN7 (Projets numériques des collectivités) est le guichet dont la consommation du budget est la plus avancée.

France Relance est porteur d'opportunités historiques pour la transformation numérique du service public. Néanmoins, à moins d'un an de la fin du Plan de relance, moins de 50% des fonds ont été consommés, ce qui conduit à s'interroger quant à la capacité des administrations à saisir l'opportunité d'accélération de la transformation numérique. Cette transformation ne relève ainsi pas uniquement des moyens qui lui sont alloués mais aussi et surtout de la manière de la conduire (en plaçant les usagers au centre de la conception des services, en obtenant leur confiance, en disposant de la compétence et de la capacité à faire pour lancer plusieurs projets d'ampleur en parallèle...).

Sources : France Relance - Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques
 *Les chiffres relatifs à l'ITN 9, consacré au cloud et ouvert en octobre 2021, ne sont pas disponibles au moment de la réalisation de cette étude.

L'adoption de la doctrine « cloud au centre » ou comment l'État a fait du cloud un levier de transformation numérique

LA STRATÉGIE NATIONALE EN MATIÈRE DE CLOUD



Spécificités :

- ▶ S'adresse aux 3 enjeux majeurs de la France en matière de cloud : la transformation des entreprises et des administrations, la **souveraineté** numérique, la **compétitivité** économique.
- ▶ A vocation non seulement à cadrer l'utilisation du cloud mais également à **accompagner les administrations dans leur démarche vers le cloud**.
- ▶ Grâce à cette doctrine et la stratégie d'accélération du cloud déployée, la France pourrait rejoindre le rang des pays précurseurs en la matière.



Objectifs :

- ▶ Protéger toujours mieux les données des entreprises, des administrations et des citoyens français tout en veillant à la **souveraineté**.
- ▶ **Accélérer la transformation numérique** des administrations grâce au levier que constitue le recours au cloud.



Moyens :

- ▶ Novembre 2021 : 1,8 milliard d'euros pour faire émerger des champions français en matière de cloud.

Les 3 piliers de la stratégie nationale

1 « cloud au centre » des administrations
Moderniser l'action publique grâce aux services cloud

2 Un « cloud de confiance »
Un environnement de confiance pour utiliser les meilleurs services cloud mondiaux tout en protégeant les données des français

3 Politique industrielle
France Relance au service de la souveraineté française pour accompagner la construction de nouveaux services cloud



RÉSULTATS À DATE :

Lancement d'un **marché UGAP « Services managés »** pour accompagner opérationnellement les ministères, établissements publics et collectivités vers le cloud (début du marché en 2022), en complément du marché UGAP IaaS et PaaS 2020

Plans d'adoption du cloud et accompagnement à la mise en œuvre de la doctrine pour les plus gros projets (par la DINUM)

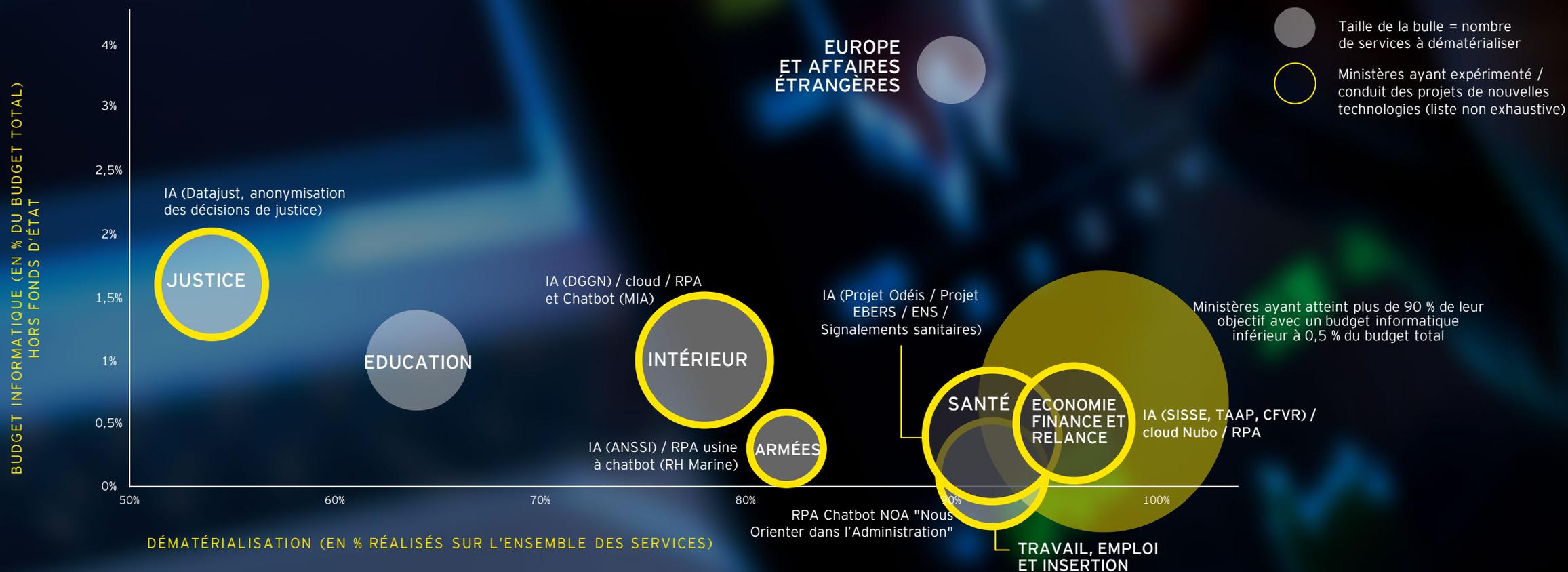
Développement de partenariats forts entre *hyperscalers* et acteurs européens du fait de la décision de s'appuyer sur le référentiel SecNumCloud de l'ANSSI de créer un cloud de confiance sécurisé et souverain

Investissements conséquents sur le cloud (PIIEC, PEPR, France Relance)*

Un **accord-cadre interministériel** porté par le ministère de l'Intérieur destiné à accompagner les ministères sur tout le cycle de vie de la donnée

Si l'accès au cloud est favorisé depuis plusieurs années, le quinquennat actuel a été synonyme d'accélération : les administrations centrales et les opérateurs rattachés sont accompagnés dans leur utilisation concrète du cloud, vecteur de modernisation de l'action publique et, plus largement, levier de transformation numérique.

La performance de la transformation numérique est hétérogène selon les ministères (Situation juillet 2021)



L'État ne « fait » plus seulement du numérique, il « est » véritablement numérique : trois « réussites » qui témoignent d'un changement de paradigme :

LA DÉMATÉRIALISATION DES PERMIS DE CONSTRUIRE

LOI ÉLAN (2018)

Simplification et accélération des procédures relatives aux permis de construire

- ▶ Vaste programme de dématérialisation ;
- ▶ Accompagnement des collectivités.

Dans le cadre du plan de relance :

aides de 4 000 € par centre instructeur augmentées de 400 € par commune rattachée (pour un maximum de 30 communes), soit une aide pouvant aller jusqu'à 16 000 €

OBJECTIFS :

- ▶ Dématérialisation des demandes de permis de construire dans toutes les communes ;
- ▶ Dématérialisation de l'instruction de ces demandes pour les communes de plus de 3500 habitants, avant le 1^{er} janvier 2022.

RÉSULTATS :

94 % des personnes interrogées voient dans la dématérialisation des autorisations d'urbanisme une source d'améliorations à venir (enquête 2021).

COMEDec

DISPOSITIF COMEDec* (2016)

Dématérialisation de l'échange des données d'état civil

- ▶ Plateforme COMEDec obligatoire depuis 2018 ;
- ▶ Déploiement continu et progressif ;
- ▶ Coordination de la collaboration entre les différentes entités impliquées / partenaires.

OBJECTIFS :

- ▶ Simplification des démarches administratives des usagers ;
- ▶ Limitation de la fraude documentaire ;
- ▶ Protection de la vie privée des usagers, en ne transmettant que les données nécessaires pour leurs démarches.

RÉSULTATS :

Demandeurs rattachés à COMEDec (au 8/10/21) :

- ▶ L'ensemble du réseau des CERT
- ▶ Plus de 6 000 études notariales
- ▶ 762 communes

Répondeurs rattachés à COMEDec :

- ▶ Le SCEC
- ▶ Plus de 1 000 communes
- ▶ De janvier à septembre 2021 : 9 millions de demandes de vérification d'actes d'état civil ont été sollicitées par les professionnels (préfectures et notaires) sur la plateforme.

MA SANTÉ 2022

PLAN SECTORIEL AMBITIEUX (2018)

qui place le numérique au cœur de la réponse aux défis actuels de la santé

- ▶ Mise en place du projet Hop'en pour ouvrir l'hôpital ;
- ▶ Ouverture de l'Espace numérique en santé (janvier 2022) ;
- ▶ Constitution d'une commission du numérique en santé ;
- ▶ Sécurisation des supports de e-santé ;
- ▶ Plus de 3,4 milliards d'euros consacrés, d'ici 2022, à Ma Santé 2022. Transformation numérique : 500 millions d'euros.

OBJECTIFS :

- ▶ Amélioration de la communication entre les soignants tout au long du parcours de soins ;
- ▶ Amélioration de l'efficacité administrative de la santé pour libérer du temps médical ;
- ▶ Meilleure utilisation des données de santé ;
- ▶ Renforcement de la télémédecine.

RÉSULTATS (attendus) :

- ▶ D'ici 2022 : 1 Espace Numérique en Santé (ENS) pour tous les Français ; et
- ▶ 1 000 Communautés professionnelles territoriales de santé.

Som maire

1

2017 - 2022 :
un investissement public du numérique qui s'accélère

2

**La position de la France au sein de l'UE
et à l'international :**
une e-administration en retrait par rapport aux États leaders

3

2022 - 2027 :
la confiance des usagers, socle du nouveau programme
de transformation publique

Malgré ce dynamisme indéniable, la France n'a pas réussi à se placer en tête des classements internationaux et européens

19^E PLACE au classement mondial EGD « E-Government Development Index » de 2020

La France arrive 19^e au classement EGD, enquête biennale de l'ONU sur l'e-gouvernement - un classement des gouvernements numériques les plus performants au monde. Le **Danemark** arrive en tête de la liste après avoir occupé la neuvième place en 2018.

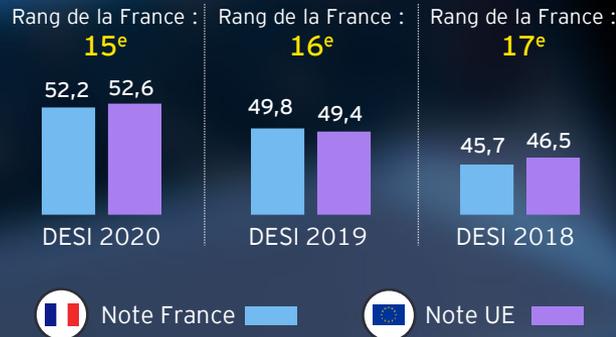
Évolution de la position de la France au classement EGD



15^E POSITION au palmarès européen 2020

La France arrive à la 15^e position, légèrement sous la moyenne de l'UE, selon l'indice de l'économie et de la société numériques (DESI « The Digital Economy and Society Index ») établi par la Commission européenne qui surveille la performance numérique globale de l'Europe et suit les progrès des pays de l'UE dans leur compétitivité numérique.

Si les pays scandinaves et les Pays-Bas enregistrent globalement les meilleurs résultats de l'UE, **les plus grandes économies de l'UE ne sont pas à l'avant-garde du numérique** (proches de la moyenne européenne - l'**Allemagne** en 12^e position et l'**Espagne** en 11^e position).



AUX PORTES DU TOP 10 des pays les plus innovants au monde pour l'année 2021

Au classement des pays les plus innovants, le Global Innovation Index (GII) 2021 réalisé par l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), l'**Hexagone gagne une place et se classe en 11^e position**, juste après l'**Allemagne** qui occupe la 10^e place. C'est la Suisse qui occupe la 1^{re} place du classement et ce depuis l'année 2010.

Évolution de la position de la France au classement GI



UN OBJECTIF D'INTÉGRER le club des gouvernements numériques d'élite, le « Digital Nations » qui s'éloigne

La France ne fait pas partie du « Digital Nations » ou DN (précédemment appelé Digital 5, ou D5, puis Digital 7 ou D7, ensuite le Digital 9 ou le D9), le réseau intergouvernemental, regroupant les gouvernements des pays les plus avancés en matière d'administration numérique.

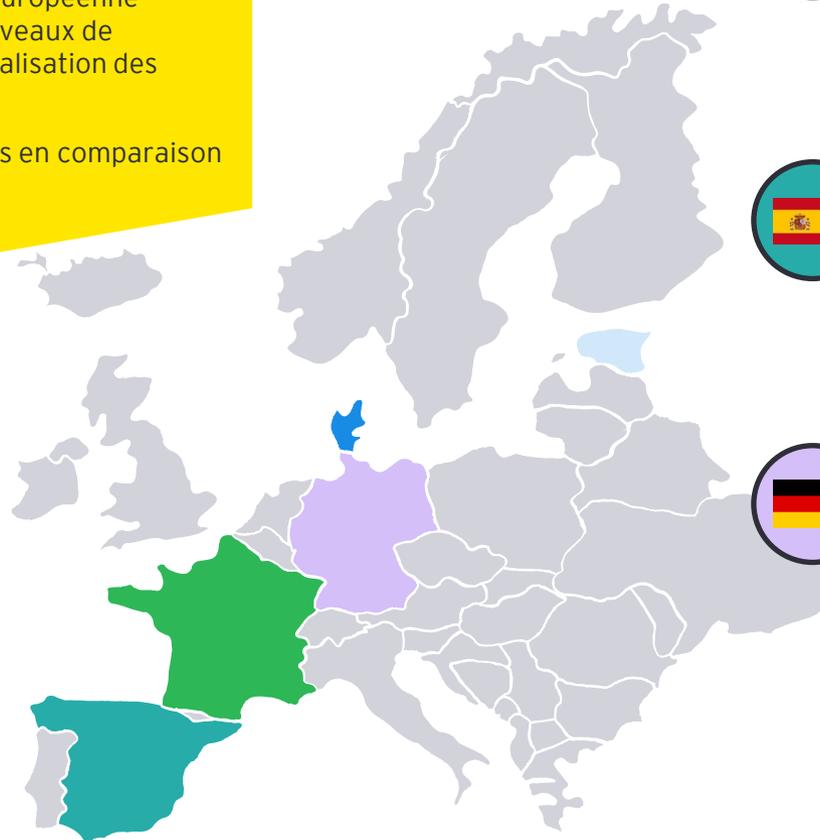
Ce réseau compte aujourd'hui l'**Estonie**, Israël, la Nouvelle Zélande, la **Corée du Sud**, le **Royaume Uni** (Digital 5 - Membres fondateurs), le Canada et l'Uruguay (les ont rejoint en février 2018 pour former le Digital 7), le Mexique et le Portugal (les ont rejoint en novembre 2018 pour former le Digital 9) et le **Danemark** en 2019.

Position de la France vis-à-vis de ses pairs au sein de l'Union européenne

Comparaison de quatre pays emblématiques

Régis par les mêmes politiques de développement et programmes européens qui soutiennent la transition numérique, les États membres de l'Union européenne témoignent de différents niveaux de maturité en termes de digitalisation des services publics.

4 pays peuvent être retenus en comparaison avec la France.



DANEMARK

Pays scandinave

Parmi les pays les plus digitalisés au monde, occupant la 1^{re} place du classement EGD1 et la 3^e place du classement DESI.



ESTONIE

Pays balte

État champion de l'e-administration numérique, ayant réinventé la notion même d'État, pensé comme une plateforme de services qui positionne le citoyen au centre (un pays e-exemplaire).



ESPAGNE

Pays limitrophe

Pays ayant retrouvé le chemin de la croissance, occupant des positionnements comparables à ceux de la France (2 places devant la France au classement EGD1 et positionnement voisin dans le classement de l'OCDE).



ALLEMAGNE

Pays limitrophe

Pays voisin avec un contexte socioéconomique similaire à la France. Proche de la France dans les classements et plutôt en retrait (25^e place de l'EGDI 2020 et 12^e place du DESI).

Forte d'un niveau élevé de dématérialisation et d'un budget alloué à la transformation numérique de l'État se situant dans la moyenne des pays européens, il reste encore à la France plusieurs leviers à activer pour atteindre ses objectifs et réduire l'écart avec ses voisins leaders de l'e-government. Ainsi, en recourant davantage aux technologies à forte valeur ajoutée (IA, IoB, Edge computing, etc.), en adoptant une démarche plus fortement centrée sur le citoyen utilisateur et en renforçant les coopérations entre administrations et avec le secteur privé, la France pourrait tirer meilleur parti de ses investissements et accélérer la digitalisation de ses services publics. Une amélioration de la gestion des compétences SI au sein des administrations est également cruciale.

Som maire

1

2017 - 2022 :

Un investissement public du numérique qui s'accélère

2

La position de la France au sein de l'UE
et à l'international :

une e-administration en retrait par rapport aux États leaders

3

2022 - 2027 :

la confiance des usagers, socle du nouveau programme
de transformation publique

Fondements de notre proposition du futur programme de transformation

PILIERES DES RÉFORMES

1 Définir une stratégie de transformation numérique transverse aux administrations pour une démarche orientée vers une même cible.

Sa définition pourra être soutenue par une mixité d'acteurs publics (Etat et collectivités territoriales) appuyés par des acteurs privés (startups, industriels) et orchestrée par la DINUM.

2 Installer une culture « phygitale » du service public en accompagnant les agents.

La confiance s'appuie sur la conjugaison d'un service numérique efficace et la possibilité d'interactions avec des agents recentrés sur leurs activités de conseil aux citoyens. La montée en compétences numériques constitue un pilier pour articuler avec efficacité service direct et gestion dématérialisée.

3 Aller encore plus loin sur la sécurité des données

dans les technologies innovantes employées (intelligence artificielle de confiance, éthique algorithmique, etc.).

4 S'appuyer sur la spécialisation des ministères autour d'une compétence numérique ou d'une technologie

pour s'inscrire dans une logique de « service » auprès des autres entités publiques et gagner en qualité et en efficacité collective.



FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS



Disposer d'une gouvernance partagée, unique et inter-administrations (stratégie, infrastructures, budget, pilotage, etc.) : « Penser État au lieu de penser administrations »



Renforcer la coopération multi-acteurs (Public / privé - État / Collectivités - Coopération européenne et internationale)



Prendre en compte les différents comportements à l'égard du numérique (7 personae de l'étude EY : *Connected Citizens*) pour garantir l'e-inclusion (inclusion numérique)



Renforcer et mesurer l'impact des politiques publiques en faveur de la transformation numérique
la mise en place d'une fonction de pilotage de la dépense adossée aux acteurs terrain au plus proche des projets permettrait de mesurer et de maximiser l'impact de l'action publique



Entrer dans une démarche appliquée d'un numérique plus responsable pour être alignés avec la première préoccupation citoyenne

Les gains attendus par le programme

GAINS QUALITATIFS



Pour les usagers

- ▶ **Facilitation de l'accès au service public / inclusion numérique** complétée des dispositifs dédiés pour les populations éloignées du numérique ;
- ▶ **Amélioration de la qualité des services publics** en termes de rapidité, d'efficacité, de couverture, de profondeur... rendue possible en plaçant les usagers au centre des services ;
- ▶ **Gain d'efficacité sur l'accès en ligne aux démarches administratives** (France Connect, etc.).



Pour les agents

- ▶ **Gain de temps sur l'ensemble des processus** (ex : partage des pièces DLNUF**);
- ▶ Amélioration de **l'efficacité** et de **l'efficacité collective** (outils collaboratifs, etc.);
- ▶ **Montée en compétences des agents** (intérêt pour leur poste / rôle, limitation du décrochage vis-à-vis de compétences numériques en essor dans le secteur privé, etc.);
- ▶ Opportunité de **réduire le temps consacré aux tâches à faible valeur ajoutée** au profit d'autres tâches.



Pour les administrations

- ▶ **Harmonisation de la doctrine** numérique ministérielle, transverse à toutes les administrations grâce à une gouvernance partagée sur la cible et la vision ;
- ▶ **Recours croissant aux services numériques grâce à une confiance renforcée** des usagers et agents ; des outils concrets d'accélération activables (démarches-simplifiées, open data catalogue de solutions numériques utiles partagé par la DINUM, etc.) ;
- ▶ Gains liés à la conduite d'une **démarche appliquée du numérique responsable**.

EY | Building a better working world

La raison d'être d'EY est de participer à la construction d'un monde plus équilibré, en créant de la valeur sur le long terme pour nos clients, nos collaborateurs et pour la société, et en renforçant la confiance dans les marchés financiers.

Expertes dans le traitement des données et des nouvelles technologies, les équipes EY, présentes dans plus de 150 pays, contribuent à créer les conditions de la confiance dans l'économie et répondent aux enjeux de croissance, de transformation et de gestion des activités de nos clients.

Fortes de compétences en audit, consulting, droit, stratégie, fiscalité et transactions, les équipes EY sont en mesure de décrypter les complexités du monde d'aujourd'hui, de poser les bonnes questions et d'y apporter des réponses pertinentes.

EY désigne l'organisation mondiale et peut faire référence à l'un ou plusieurs des membres d'Ernst & Young Global Limited, dont chacun représente une entité juridique distincte. Ernst & Young Global Limited, société britannique à responsabilité limitée par garantie, ne fournit pas de prestations aux clients. Les informations sur la manière dont EY collecte et utilise les données personnelles, ainsi que sur les droits des personnes concernées au titre de la législation en matière de protection des données sont disponibles sur ey.com/privacy. Les cabinets membres d'EY ne pratiquent pas d'activité juridique lorsque les lois locales l'interdisent. Pour plus d'informations sur notre organisation, veuillez vous rendre sur notre site ey.com.

© 2022 EY & Associées
Tous droits réservés.

Studio BMC France - 2112BMC294
SCORE N° 2022-010
ED None.

Cette étude a valeur d'information générale et ne saurait se substituer à un conseil professionnel en matière comptable, fiscale, juridique ou autre. Pour toute question spécifique, veuillez vous adresser à vos conseillers.

ey.com/fr