

Intro :

Constat/problématique : La transformation de l'Etat passe par une transformation numérique = une attente des citoyens et une conviction profonde des agents publics eux-mêmes.

Annonce de plan

Partie 1 : Les impacts de la démarche pour les usagers du service public et les pistes d'évolution.

A/ Les impacts pour les usagers : fracture numérique

1. Fracture numérique : les inégalités d'accès aux droits persistent

Défenseure des droits et fracture numérique – rapport 2022 : constats : 80 % des réclamations adressées au Défenseur des droits concernent des difficultés d'accès aux services publics, souvent liées à la dématérialisation. (Près de 115 000 réclamations adressées dont 91 000 concernent les services publics)

Mise en œuvre trop rapide/publics vulnérables en difficultés d'accès aux services – handicapés.

2. Public fragile : 23% des plus de 65 ans déclarent avoir rencontré des difficultés pour remplir leurs démarches administratives ; 40% des personnes non-diplômées, 22% des personnes pauvres et 24% des ménages bénéficiaires des minima sociaux pas d'accès internet fixe à domicile ; Les détenus ou les sans-abris quasi exclus de l'accès à l'internet.

Etude 2023 : Credoc : 31,5% de la population est plus ou moins éloigné du numérique, soit 16 millions de personnes

3. Illectronisme : concerne plus de 15% de la population en 2021

L'âge avancé et un faible niveau de vie favorisent l'illectronisme (revenus modestes/âge avancé/moins diplômés)

B/ Les pistes d'évolution

1. Les outils mis en place

- Création juin 2019 de l'**Observatoire de la qualité** des 250 démarches en ligne le plus utilisées

- **5 indicateurs de qualité** : réalisable en ligne /Satisfaction usager/ prise en compte du handicap/

Dites-le nous une fois/Utilisation de la version numérique. En janvier 2024, l'indice de satisfaction est supérieur à 8 sur une échelle de 10 sur plus de la moitié des démarches soit à 53 % des 250 démarches essentielles ex : l'attestation de droits Ameli.

2. Les plans nationaux pour un numérique inclusif :

Objectif : détecter les publics les plus éloignés du numérique et de les rendre autonomes.

Nouvelle feuille de route pour l'inclusion numérique 2023-2027 baptisée "France Numérique Ensemble".

D'ici 2027 4 objectifs : Accompagner 8 millions de personnes éloignées du numérique/Former 20 000 aidants numériques/Fournir 2 millions d'ordi reconditionnés aux ménages modestes/Offrir 25 000 lieux de médiation numérique.

Réseau France services créé par une circulaire du Premier ministre du 1er juillet 2019, pour répondre aux demandes de proximité et d'accessibilité des services publics : les maisons et bus France services

Bilan Cour des Comptes : France Services satisfait les usagers et contribue à la cohésion sociale des territoires, en réduisant les fractures territoriales.

3. Les autres pistes d'amélioration :

Préconisations Défenseure des droits : maintien d'accueils physiques dans les services publics et accompagnement des usagers en difficulté.

Campagne de sensibilisation #PrenezLaConfiance de la Caisse des Dépôts et plusieurs institutions et entreprises engagées et mobilisées pour (re)donner aux citoyens les bons réflexes pour un usage sécurisé et pratique des outils numériques.

Partie 2 : la démarche de transformation numérique au sein de la fonction publique et les impacts et potentiels pour les agents.

A/ Le pilotage de la transformation numérique de l'État par la direction interministérielle du numérique

1. Chiffres clefs : 2 milliards de visites enregistrées sur les sites et 573 millions de démarches réalisées en ligne soit 82 % des démarches.

2. Définition transformation numérique : adaptation des moyens et des méthodes de travail à l'évolution des technologies de l'information et de la communication

Pilotage : Depuis 2019, la direction interministérielle du numérique (Dinum), rattachée administrativement au secrétariat général du gouvernement et placée sous l'autorité du ministère de la transformation et de la fonction publiques en 2020, est responsable de la conception et de la mise en œuvre de la stratégie numérique de l'État.

Le budget de la Dinum multiplié par cinq entre 2019 et 2022.

3. Le plan « Action Publique 2022 » fait du numérique un des trois leviers de la transformation publique.

4. Nouvelle feuille de route en 2023 : 4 priorités : Engager une mutation profonde des organisations publiques/ Renforcer significativement les compétences numériques au sein de l'État/ Développer l'exploitation effective des données pour être plus efficace/ Préserver la souveraineté numérique de l'État en investissant dans des outils numériques mutualisés

Mars 2024 l'État lance une *suite numérique collaborative* permettant aux agents de disposer d'outils numériques souverains, sécurisés, plus performants et facilitant le travail collaboratif à distance. Elle fait suite au « sac à dos numérique ».

Ex d'outils : Tchap (messagerie instantanée/ Audioconférence de l'Etat/ France Transfert)

Au niveau territorial : renforcement de la cybersécurité des collectivités territoriales/ services numériques sécurisés

B/ Numérique et transformation des métiers publics

1. Etude de la (DITP) lancé en avril 2018 : plus de 70% des effectifs de la sphère étatique et hospitalière, au sein de 8 des 16 métiers identifiés par l'étude, pourraient voir leur métier sensiblement voire radicalement évoluer grâce au numérique.

- automatiser les tâches les plus répétitives/ fournir automatiquement aux agents les données, les analyses et les simulations.

- **des interactions mieux ciblées et plus personnalisées avec les usagers, amélioration de la qualité des services.**

2. Recommandations : repenser les métiers/mise en place d'une cartographie des métiers et des compétences/déploiement démarches de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences/valorisation des nouvelles compétences acquises

Conclusion