

Caroline Trilles, directrice associée EY

«la lutte contre
le tout-papier est engagée»



Marion Chasles-Parot, Ifop

«Des attentes fortes en
matière de moyens»



acteurs publics

Extrait du n° 133 Mai-juin 2018

www.acteurspublics.com

La transformation numérique du secteur public

acteurs publics
#133 Mai-juin 2018 / 9,90€ www.acteurspublics.com

L'INTE
RETROUVEZ-LE

«La question des finances
de l'ENA doit être posée»

SONDAGE

Le regard des agents
publics sur la transformation
numérique

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

**COMMENT L'ÉTAT ATTIRE
LES BONS PROFILS**



**SONDAGE EXCLUSIF ACTEURS PUBLICS/EY POUR
L'OBSERVATOIRE DES POLITIQUES PUBLIQUES
RÉALISÉ PAR L'IFOP**

L'OBSERVATOIRE DES POLITIQUES PUBLIQUES

Les agents jugent sévèrement la transformation numérique du secteur public

Plus d'un agent public sur 3 juge que la France est en retard. La moitié des personnes interrogées estime que les démarches administratives doivent être le domaine prioritaire de la transformation publique.

Quel regard les agents publics portent-ils sur la transformation numérique qui touche les administrations, les collectivités territoriales, les opérateurs, les hôpitaux ? L'enquête *Acteurs publics/EY* pour l'Observatoire des politiques publiques réalisée par l'Ifop montre que les personnes interrogées partagent le sentiment que la France n'est pas leader dans la transformation numérique de son service public. Aussi, de manière homogène, elles estiment pour moitié que celle-ci se situe dans la norme (« ni en avance, ni en retard », 54 %) et pour un tiers qu'elle est en retard (33 %), voire très en retard (4 %). D'ailleurs, seul un quart d'entre elles témoigne d'un ou plusieurs cas d'usage d'intelligence artificielle dans le secteur public (26 %), même si certaines font savoir que cela est en projet (15 %).

Pour encourager la transformation numérique, les interviewés en appellent en premier lieu à ce que davantage de moyens matériels et financiers soient octroyés au secteur public – des outils informatiques plus accessibles et modernes (32 %), des investissements financiers (21 %) –, accompagnés d'une réflexion autour des ressources humaines et notamment via une formation des agents et des cadres (27 %) et des modes de management différents (34 %). Plus précisément, il apparaît que les secteurs de l'administration jugés les plus avancés en matière de transformation numérique sont les services les plus en contact avec les usagers, probablement parce que le développement d'une « expérience utilisateur » en ligne s'avérerait indispensable.

Il s'agit des entreprises publiques comme la SNCF (50 %) et de la protection sociale (41 %). L'État et les administrations centrales d'une part (33 %) et les opérateurs publics d'autre part (34 %) sont cités

dans un second temps, bien devant les administrations déconcentrées (15 %), les collectivités territoriales (10 %) – citées par 23 % des fonctionnaires territoriaux toutefois –, l'éducation nationale et l'enseignement supérieur (9 %) ou l'hôpital (7 %) – cité par 33 % des fonctionnaires hospitaliers.

Corollairement, la moitié des personnes interrogées estime que les démarches administratives constituent, et de très loin, le domaine prioritaire de la transformation numérique (58 %). Les impacts prioritaires de la transformation numérique identifiés pour les usagers sont très variés. La réduction de la fracture numérique est la première mentionnée (58 %), suivie de près par des impacts touchant directement les citoyens comme « la refonte de l'expérience utilisateurs » (45 %) ou l'identité numérique des citoyens (41 %).

Face aux effets positifs de la transformation numérique, les risques encourus ne sont pas négligés pour autant, puisque seule une poignée d'interviewés considère qu'il n'y a aucun risque dans la transformation numérique (1 %). Les dangers en matière de cybersécurité (41 %) et de gestion des données personnelles (34 %) sont jugés les plus menaçants, mais il est intéressant de constater que la résistance au changement au sein des administrations est citée à même hauteur (32 %) et notamment par les fonctionnaires territoriaux (38 %).

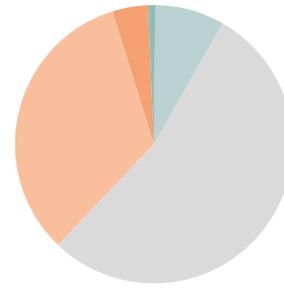
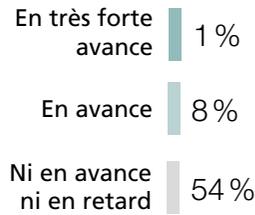
Marion Chasles-Parot,

chefe de groupe « Opinion et stratégies d'entreprise », Ifop

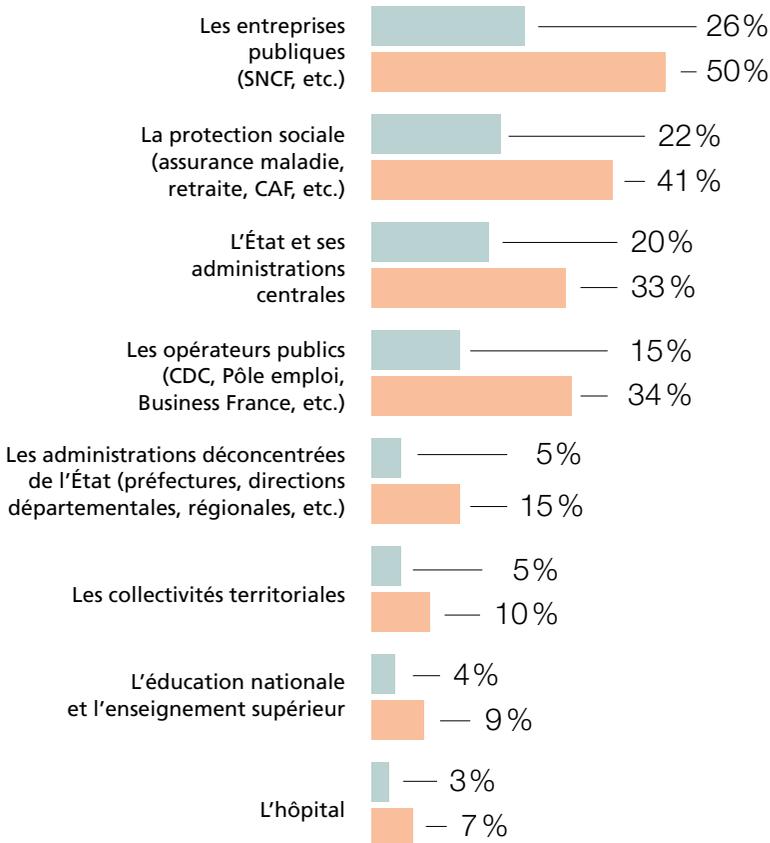
Retrouvez l'émission
L'Observatoire des politiques
publiques sur



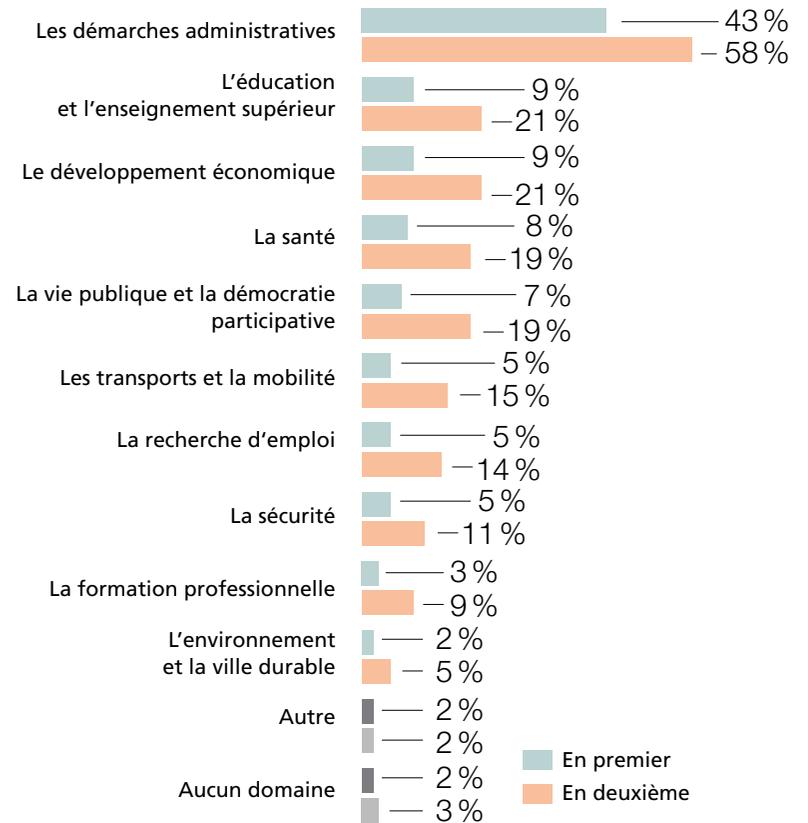
Selon vous, où en est la France de la transformation numérique de son secteur public ?



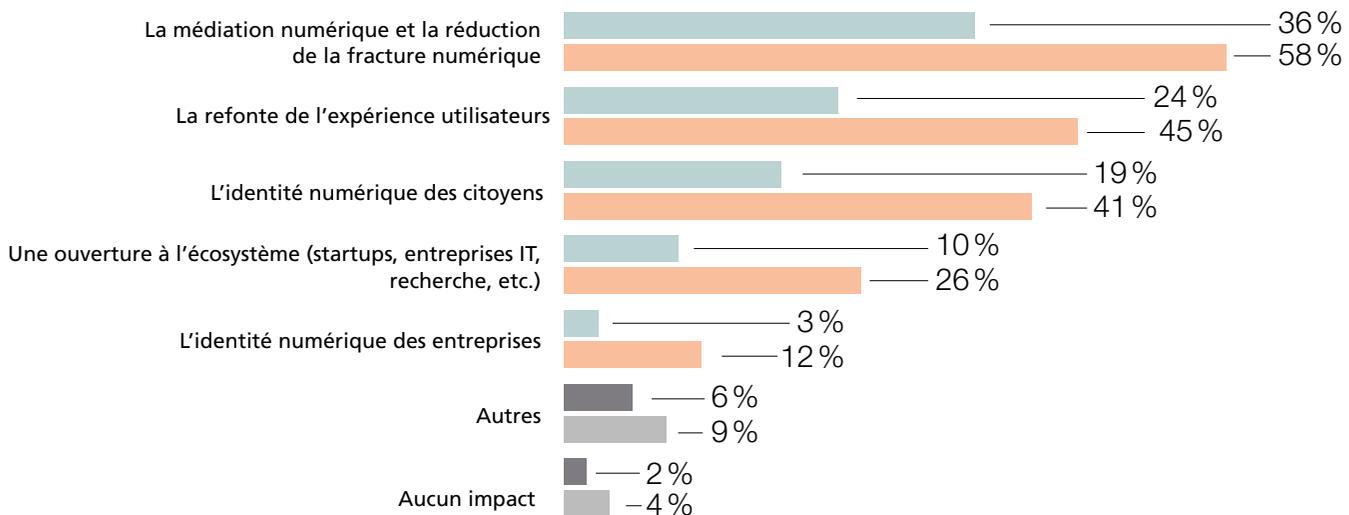
Quelle partie du secteur public français vous paraît-elle la plus avancée dans sa transformation numérique ? En premier ? En deuxième ?



Selon vous, quels sont les domaines prioritaires de la transformation numérique ? En premier ? En deuxième ?

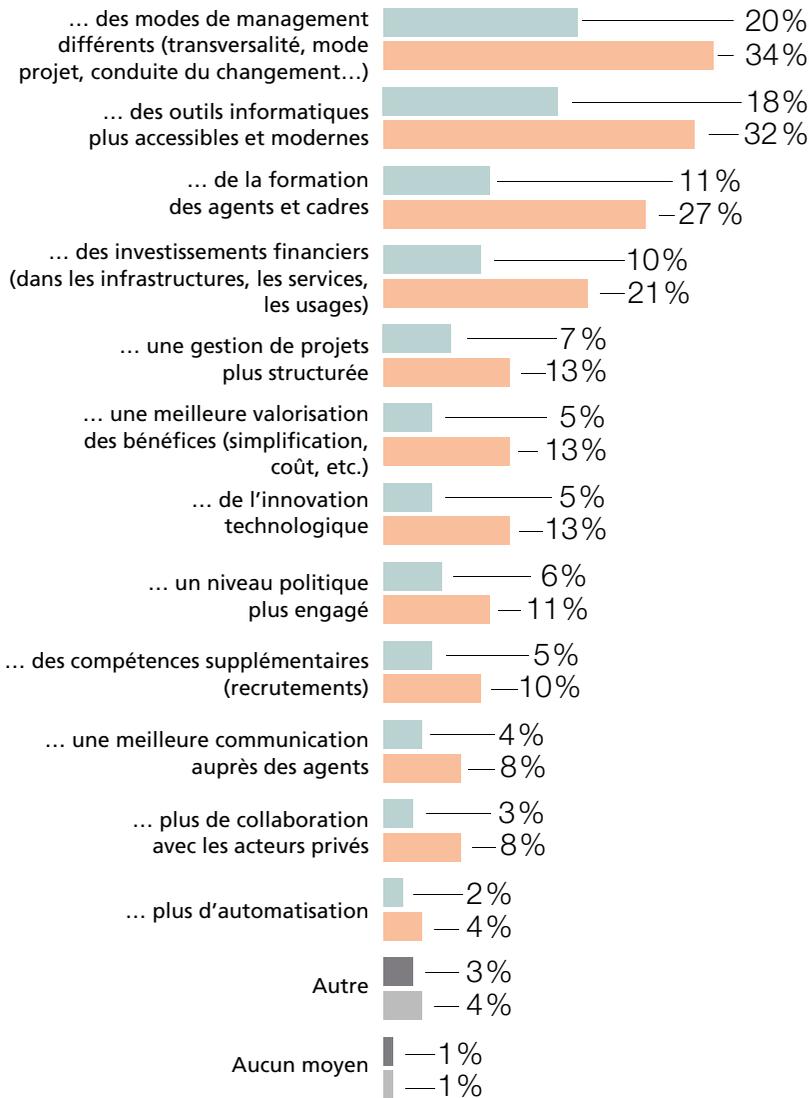


Selon vous, quels sont les impacts prioritaires de la transformation numérique pour les usagers ? En premier ? En deuxième ?

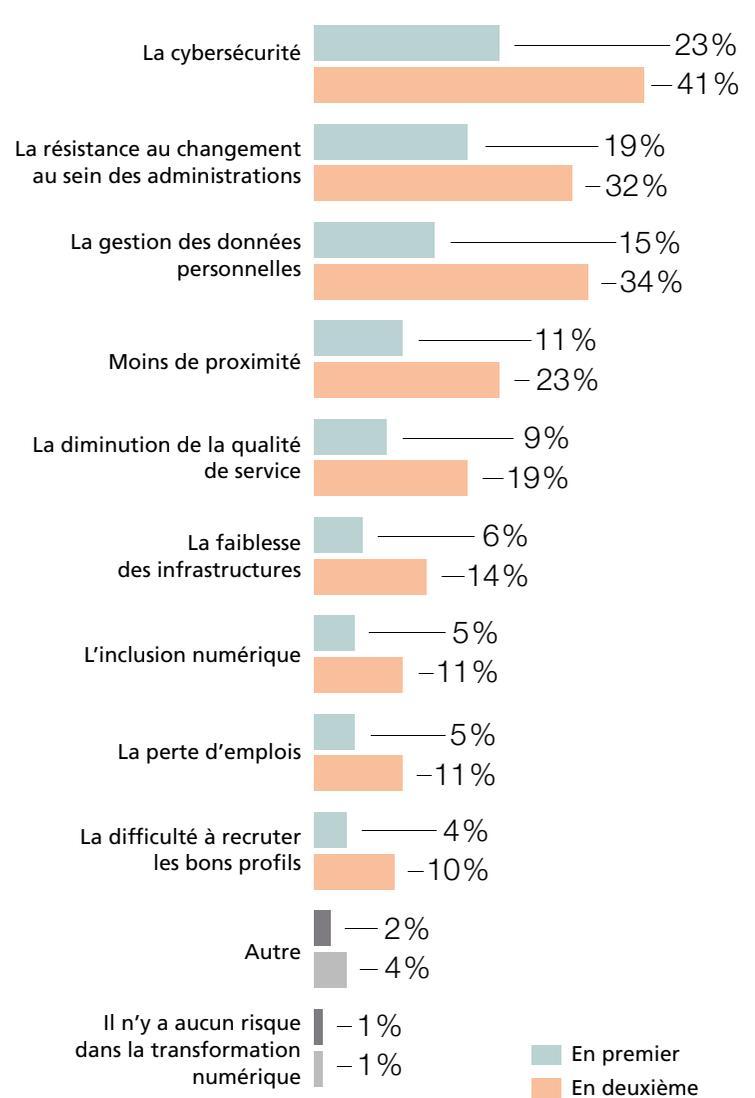


L'OBSERVATOIRE DES POLITIQUES PUBLIQUES

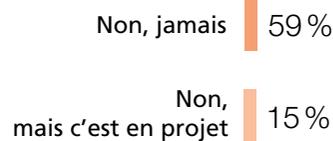
Selon vous, comment peut-on accélérer la transformation numérique du secteur public ?
Est-ce avec... ? En premier ? En deuxième ?



Selon vous, quels sont les principaux risques identifiés de la transformation numérique ?
En premier ? En deuxième ?



Avez-vous déjà mis en œuvre, ou observé, des cas d'usage de l'intelligence artificielle dans le secteur public ?



L'enquête *Acteurs publics/EY* pour l'Observatoire des politiques publiques réalisée par Ifop a été menée du 5 au 11 avril 2018 auprès d'un échantillon de 1 500 personnes (999 fonctionnaires de catégorie A, 197 de catégorie B, 54 de catégorie C et 250 contractuels), évoluant au sein de l'État (1 140), des hôpitaux (43) et des collectivités territoriales (317). Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI – Computer Assisted Web Interviewing).

En partenariat avec



Transformation numérique de l'action publique : longue sera la route

La transformation numérique est sur toutes les lèvres. Source potentielle d'efficacité, d'amélioration de la qualité de service et d'économies substantielles, elle agite les esprits, aussi bien au sein des organisations publiques que dans le secteur privé. Mais qu'en est-il dans le monde réel, et en particulier dans le secteur public ? L'enquête *Acteurs publics/EY* pour l'Observatoire des politiques publiques réalisée par l'Ifop auprès d'un échantillon de 1 500 agents de l'État témoigne du décalage entre les intentions et les faits au sein de l'État et de ses administrations.

Premier enseignement de cette enquête, l'administration française semble pouvoir encore mieux faire, comme le montre la comparaison au plan international. En effet, plus de la moitié des personnes interrogées (54 %) estiment que la France n'est ni en avance ni en retard dans ce domaine. Si elles ne sont que 9 % à considérer que l'administration est en avance, elles sont 33 % à estimer qu'elle est en retard par rapport à d'autres pays.

Certaines administrations sont-elles plus avancées sur le chemin de la transformation numérique ? Plusieurs structures donnent l'image d'être plus à la pointe que d'autres dans ce domaine. Une personne sur 2 estime que les entreprises publiques (SNCF, EDF, La Poste, etc.) ont déjà commencé cette transformation. Viennent ensuite le secteur de la protection sociale (assurance maladie, retraite, allocations familiales, 41 %), les opérateurs publics (Caisse des dépôts, Pôle emploi, Business France, 34 %), l'État et ses administrations centrales (33 %), puis les administrations déconcentrées de l'État (préfectures, directions départementales, régionales, etc., 15 %). En revanche, les collectivités territoriales (10 %), l'éducation nationale et l'enseignement supérieur (9 %), l'hôpital (7 %) semblent accuser un certain retard en matière de transformation numérique.

Autre intérêt de cette étude, elle précise

les domaines jugés prioritaires de la transformation numérique. Sans réelle surprise, la lutte contre le tout-papier étant déjà engagée par l'État, les démarches administratives doivent être la priorité de la transformation numérique, selon les agents interrogés. Ce sujet est cité par 58 % d'entre eux. À noter, ce pourcentage est plus élevé chez les plus de 65 ans (63 %) que chez les moins de 35 ans (55 %). Très loin derrière ce sujet, sont cités l'éducation et l'enseignement supérieur (21 %), le développement économique (21 %), la santé (19 %), la vie publique et la démocratie participative (19 %), les transports et la mobilité (15 %) et enfin la recherche d'emploi (14 %).

Bien évidemment, cette transformation numérique que l'État souhaite mettre en place n'a de sens que si elle produit des effets tangibles et durables pour les usagers. Quels peuvent-ils être ? Interrogés sur ce point, les agents évoquent en premier lieu la médiation numérique et la réduction de la fracture numérique, pour 58 % d'entre eux. Sont ensuite cités la refonte de l'expérience utilisateurs (45 %), puis l'identité numérique des citoyens (41 %), une ouverture à l'écosystème (*start-up*, entreprises IT, recherche, etc., 26 %) et l'identité numérique des entreprises (12 %).

Reste à définir la méthode à employer pour accélérer sur le chemin de la transformation numérique. Plusieurs options sont envisagées : des modes de management différents (transversalité, mode projet, conduite du changement, etc.) pour 34 % des personnes interrogées; des outils informatiques plus accessibles et modernes (32 %); la formation des agents et cadres (27 %); des investissements financiers dans les infrastructures, les services, les usages (21 %); une gestion de projet plus structurée (13 %); une meilleure valorisation des bénéficiaires (simplification, coût, etc., 13 %); l'innovation technologique (13 %); un niveau politique plus engagé (11 %);

des compétences supplémentaires via des recrutements (10 %); une meilleure communication auprès des agents (8 %); plus de collaboration avec les acteurs privés (8 %) et plus d'automatisation (4 %).

Une fois lancée, cette transformation numérique est-elle un long fleuve tranquille ? Pas vraiment. Nombreux sont les risques identifiés. Alors que les actes de piratage informatique ou leur simple menace rythment souvent l'actualité, la cybersécurité vient en tête dans le classement des risques, obtenant 41 % des suffrages. Les autres risques sont la gestion des données personnelles (34 %), la résistance au changement au sein des administrations (32 %), la perte de proximité (23 %), la diminution de la qualité de service (19 %), la faiblesse des infrastructures (14 %), l'inclusion numérique (11 %), la suppression d'emplois (11 %) et enfin la difficulté à recruter de bons profils (10 %).

Certes, que ce soit au sein de la cité, des entreprises ou du secteur public, le sujet de la transformation numérique est l'objet de toutes les attentions. Le processus de modernisation de l'action publique est résolument en cours : comme le montre ce sondage, 26 % des personnes questionnées par l'Ifop ont déjà eu au moins une expérience d'usage de l'intelligence artificielle dans le secteur public. Mais que les agents de la fonction publique qui s'inquiètent des risques associés à cette mutation se rassurent : la transformation numérique complète n'est pas réellement pour demain. La route reste encore longue.



Caroline Trilles,
directrice associée EY Consulting
Transformation digitale



POUR UNE
TRANSFORMATION
DE L'ACTION PUBLIQUE

**Réussir la réforme
à l'ère du numérique**

TÉLÉCHARGEZ NOTRE ÉTUDE

<https://go.ey.com/2rfnANT>

