

Numérique et administration : réinventer le service au public

Depuis plusieurs années, accélération de l'irruption du numérique dans notre quotidien

- Papier => minitel => messagerie => push
- Modem => ADSL => fibre
- Fixe => portable => smartphone
- Floppy disk => cloud

Impact sur la vie administrative (1)

- Un accès à l'information facilité et amplifié
 - Sites internet préfecture
 - Service-public.fr
 - Géoportail
 - Services spécialisés (exemple : e-phy)
- Des services en ligne
 - Impôts / amendes
 - Télépac
 - Titres...

Impact sur la vie administrative (2)

- Un outil de démocratie locale
 - Consultation du public / enquêtes
 - Sondages / enquêtes qualité

Pour une administration, cette révolution introduit une autre manière de faire le travail.

Quelques exemples : accès au service public

AVANT

- Guichet
- Rendez-vous
- Courrier

AUJOURD'HUI / DEMAIN

- Internet
- Permanence
- téléprocédure

Enjeux

- *Qualité du réseau*
- *Simplicité et lisibilité*
- *Traçabilité*

Quelques exemples : information du public

AVANT

- demande
- Information = enjeu de pouvoir
- Relation « sachant / requérant »

AUJOURD'HUI / DEMAIN

- Profusion d'information sur internet
- Relation d'égalité entre usager et administration

Quelques exemples : information du public

Enjeux

- La complexité des sujets
- La crédibilité de l'information (devoir de garantir la qualité et la fiabilité)
- La plus-value de l'administration
 - Capacité à globaliser et intégrer
 - Personnaliser le dossier / accompagner
 - Mission d'ingénierie

Quelques exemples : Procédures

AVANT

- Demande : formulaire et dossier
- Saisie par l'administration
- Délai

AUJOURD'HUI / DEMAIN

- Téléprocédure
- Numérisation des pièces
- Signature électronique

Quelques exemples : Procédures

Enjeux

- Passer de la saisie au contrôle documentaire (fraudes)
- Se concentrer sur les cas complexes => personnalisation du conseil
- Pousser l'information sur un dossier (SMS)

Quelques exemples : Information

AVANT

- Papier
- Site internet

AUJOURD'HUI / DEMAIN

- Instantanéité (SAIP, Twitter)
- B to C
- Push

DDT 77

Quelques exemples : Procédures

Enjeux

- Nouveaux métiers, nouveaux réflexes
- Personnalisation de l'information
- Organisation de l'information à pousser (synthèses, mots clé, liens vers sites)

E - @dministration

Une opportunité de réinventer le service public et la présence sur les territoires

- Tirer au mieux partie des services numériques
- Travailler la valeur ajoutée humaine
 - Accompagnement des projets complexes et des publics les moins « addicts »
 - Personnaliser l'information
 - Être garant de l'information