

La feuille de route de l'administration numérique

L'action publique à la hauteur de la transition numérique

Internet et les outils numériques ont profondément modifié, en quinze ans, les relations des citoyens et usagers à l'administration. Le travail au quotidien des agents publics s'en est trouvé transformé.

Dans l'action publique, l'usage du numérique a permis des évolutions positives : développement de services utiles, meilleure information pour l'utilisateur, processus de traitement efficaces, initiatives innovantes au sein des administrations publiques.

La transition numérique peut être une formidable opportunité pour la modernisation de l'action publique. Le Gouvernement souhaite se doter d'une feuille de route en matière d'administration numérique qui soit à la hauteur du potentiel transformateur et innovant du numérique. En conformité avec la démarche de modernisation de l'action publique engagée, les objectifs de cohérence et d'efficacité de l'action publique, d'écoute et de prise en compte des besoins des usagers, de confiance avec les agents sont au cœur de cette feuille de route.

Le numérique au service d'une action publique inclusive, accessible, efficace, cohérente

La relation des citoyens aux services publics dépasse le cadre de la relation administrative : elle est un pilier de la légitimité démocratique.

Le développement de meilleurs services publics en ligne, la dématérialisation des démarches et des procédures ne suffisent donc pas à incarner une relation entre citoyens et puissance publique modernisée. Celle-ci n'est pas de même nature qu'une relation de service marchande.

Les valeurs qui guident l'action publique sont connues : égalité devant le service public, neutralité des agents, accessibilité, transparence, efficacité... Elles trouvent à s'exprimer de manière renouvelée et renforcée grâce au numérique. Bien au-delà d'une stricte "optimisation de la performance", le Gouvernement veut tirer parti de la transition numérique pour affirmer concrètement les valeurs du service public.

L'espace numérique permet de réinventer une action publique plus inclusive (socialement, géographiquement, culturellement) fondée sur la notion de **bien commun**. Il rend possible, à une échelle inédite, des productions participatives avec les agents, et met à notre portée la personnalisation des services publics avec les usagers.

Le numérique au service des usagers, des citoyens, des agents

Le Gouvernement s'attachera à ce que la déclinaison de cette feuille de route en chantiers opérationnels, énoncés ci-après, respecte trois orientations générales.

Tout d'abord, **la mise en cohérence des initiatives diverses des administrations dans l'espace numérique doit être renforcée. Il s'agit de maîtriser la dépense publique et d'harmoniser les informations et services mis à disposition de l'utilisateur.** Il ne s'agit pas de rechercher l'uniformité : les évolutions fréquentes de l'environnement public et des besoins des usagers, comme celles du monde numérique, encouragent à favoriser l'innovation et l'émergence d'initiatives dans un cadre commun.

Ensuite, la transition numérique appelle des organisations ouvertes à l'innovation et au partage de connaissances. Elle invite, dans chaque administration, à une réflexion sur la circulation et le partage de l'information, en interne et en externe, ainsi que sur sa propre capacité à s'adapter. L'enjeu est de rendre l'administration "apprenante", par la mise en place ou le renforcement de communautés de pratiques et par un effort dans la formation des agents publics de tout niveau aux enjeux et leviers numériques.

Pour autant, la transition numérique n'en est encore qu'à ses débuts ; il est crucial pour l'administration de pouvoir en anticiper les développements à venir. Le Gouvernement souhaite renforcer ses capacités prospectives en la matière.

Principes et valeurs

Deux principes et quatre valeurs guideront l'action du gouvernement dans sa transition numérique.

■ Principe 1. La puissance publique garantit le respect des droits fondamentaux dans l'espace numérique

Les mesures prises pour protéger les données des usagers et pour permettre leur identification sur les services en ligne proposés sont accessibles, explicites et se fondent sur la réalité des usages. **Le droit à l'oubli dans l'espace numérique public est garanti.** Chaque acteur public s'engage notamment à faciliter l'accès, la rectification, le droit d'opposition et la portabilité des données personnelles qu'il détient par l'intéressé lui-même.

■ Principe 2. Les valeurs qui guident l'action publique sont les mêmes dans l'espace numérique et dans l'espace public physique

► Universalité, égalité

Les dispositifs numériques sont conçus au service de tous, sur l'ensemble du territoire et adaptés à chacun selon ses besoins. Ils sont co-construits entre l'ensemble des acteurs publics, notamment les collectivités territoriales, et en associant de façon permanente les usagers et les agents à leur conception et leur évaluation. Chaque avancée permise par le numérique profite également à l'agent dans ses relations professionnelles et avec les usagers.

► Transparence, neutralité

Les acteurs publics favorisent l'accès, notamment sur Internet, à l'ensemble des informations utiles à l'utilisateur pour comprendre l'action publique et en évaluer l'efficacité. En particulier, les administrations facilitent la réutilisation libre, facile et gratuite des données publiques en veillant à leur qualité et en soutenant, notamment via les réseaux sociaux, une citoyenneté active et le potentiel d'innovation collective avec les usagers, la société civile et les agents.

► Accessibilité

Quand elle permet de faciliter les démarches administratives et d'améliorer la souplesse et la réactivité des services publics, la dématérialisation des processus doit être privilégiée.

Les services numériques sont pensés au plus près des besoins et des usages. En fonction des avancées technologiques et de leur appropriation dans la société, dès qu'il permet de faciliter la vie de l'utilisateur, un service rendu par un acteur public est dématérialisé. Tous les échanges d'informations autorisés entre administrations font l'objet d'une dématérialisation.

► Efficacité

Les acteurs publics évaluent en permanence le potentiel d'amélioration de l'efficacité que permettent les technologies numériques existantes. Les systèmes d'information sont cohérents entre chaque acteur public et s'appuient dès que possible sur des infrastructures et des applications mutualisées. Chaque système d'information place l'amélioration des conditions de travail des agents comme objectif prioritaire.

Synthèse des décisions

Chaque ministère définira, pour mars 2013 et à partir des orientations stratégiques du CMAP, une feuille de route pour sa transition numérique dans le cadre de son programme de modernisation et de simplification.

■ Des chantiers transversaux pour améliorer le service à l'utilisateur grâce au numérique

Favoriser l'égalité d'accès aux services publics sur le territoire en articulant efficacement les points de contact physiques et les supports numériques : les offres numériques seront associées à une offre de présence territoriale d'ici juin 2013, grâce à un recensement effectué par chaque administration des dispositifs numériques d'accès à ses services ainsi qu'à ceux des opérateurs sous sa tutelle, liés par une convention d'objectif et de gestion ou un contrat de service public. L'objectif est de mieux articuler les points de contact physique (guichets...) avec l'offre de services en ligne, en tenant compte des besoins des citoyens.

Mettre en cohérence les offres de services publics numériques nationales et locales et assurer leur conformité aux règles d'accessibilité : la mise en application de la charte Internet de l'État sera poursuivie dès le premier semestre 2013.

Faciliter le travail des agents au contact du public : d'ici fin 2013, l'ensemble des bases de connaissances "métiers" permettant de faciliter l'information et l'orientation des usagers seront mises en réseau, pour améliorer l'efficacité des services d'accueil téléphoniques.

Renforcer la confiance entre acteurs dans l'espace numérique : une doctrine d'identification et d'authentification des utilisateurs et de sécurisation des échanges, fondée sur les usages en vigueur, sera définie pour juin 2013.

■ Des services conçus et améliorés de bout en bout avec le numérique

Engager de nouvelles simplifications et dématérialisations : dès 2013, les nouvelles mesures de simplification feront systématiquement l'objet d'un examen détaillé des processus métiers pour tirer parti des opportunités de la dématérialisation, impliquer les utilisateurs et adapter les outils aux besoins des agents.

Supprimer les demandes d'information redondantes aux usagers : une première cartographie des flux entre les administrations sera produite au premier semestre 2013 et visera en priorité à alléger les pièces justificatives à produire par les usagers.

Proposer de nouveaux services pratiques, personnalisés et de proximité, notamment sur téléphones mobiles : chaque ministère identifiera au premier trimestre 2013, avec l'appui du SGMAP, les services pratiques sur mobiles à développer prioritairement.

■ Une administration ouverte pour encourager la citoyenneté active

Réaffirmer le principe de gratuité de la réutilisation des données publiques et l'étendre, en concertation, aux collectivités, aux délégataires de service public, à la sphère sociale, aux autorités administratives indépendantes : ce sera possible dès 2013 avec la transposition du projet de directive européenne sur la réutilisation des données publiques. Une mission est confiée au SGMAP, en lien avec le ministère du budget, afin d'évaluer les modèles économiques de chaque redevance existante, notamment en auditant les coûts et les recettes associés. Le SGMAP remettra ses propositions au Premier ministre au printemps 2013.

Développer la transparence de l'action publique et stimuler une citoyenneté active : *l'implication des citoyens, des usagers et des agents dans la conception des politiques publiques et l'élaboration des services publics sera favorisée dans tous les nouveaux projets. Dès 2013, des travaux seront lancés sur la transparence de l'action publique et des institutions, notamment en ouvrant le débat sur la mise à disposition de données en matière d'éducation, de risques environnementaux, de transparence du système de santé, de l'offre de transport, de logement, de lisibilité des prestations sociales et des dépenses publiques.*

Favoriser l'innovation collective autour des services publics : *dix "services numériques de demain" seront conçus et testés dans une démarche de "laboratoire".*

■ Des systèmes d'information modernisés et renforcés pour soutenir la performance du service public

Renforcer la maîtrise et la cohérence des systèmes d'information : *dès le début 2013, un cadre stratégique commun et des référentiels d'architecture seront publiés, et les outils d'un meilleur pilotage des grands projets seront diffusés.*

Moderniser et mutualiser les infrastructures techniques : *un schéma directeur des infrastructures permettant la rationalisation des centres informatiques à l'échelle interministérielle sera produit au 1^{er} semestre 2013.*

Rationaliser le patrimoine d'applications informatiques : *en 2013, sera créé un "magasin" d'applications partagées du service public facilitant la réutilisation.*

Maîtriser le cycle de vie des données au sein des entités administratives et en faciliter l'utilisation, le partage, la sécurisation et l'archivage : *les référentiels de données "entreprises" et "adresses" utilisés par toutes les administrations seront traités prioritairement.*