

En partenariat avec le cabinet Wavestone, le Club Les Echos Prospective recevait le 14 novembre 2018 Mounir MAHJOUBI, secrétaire d'Etat en charge du numérique auprès du ministre de l'Economie et du ministre des Comptes publics et du Budget, pour échanger autour du thème : « **La donnée pour dessiner les services publics de demain** ».



La donnée, un capital riche encore sous-exploité par les acteurs publics

En comparaison avec le secteur privé, le secteur public se distingue par un éventail très large et une remarquable diversité de ses données (données statistiques ou historiques, données de cartographie et de référentiels, données calculées ou d'activité interne, données captées ou issues de contributeurs externes, données des usagers). Ces données sont un capital riche pour dessiner les services publics de demain.

Pour mieux comprendre la perception et les attentes des Français, Bruno VALET, Partner Secteur public au sein de Wavestone, partage les résultats d'une étude menée par l'institut de sondages ELABE sur mandatement de Wavestone.

Les Français perçoivent favorablement l'impact du numérique sur leur quotidien : pour 60% des Français, l'ensemble des démarches administratives constitue le service le plus impacté par le numérique devant les services financiers ou l'information et les médias.

Les Français interrogés ont également identifié 4 domaines prioritaires, auxquels le numérique pourrait le plus bénéficier : l'emploi (36%), la formation professionnelle (34%), l'éducation (32%) et la santé (32%).

Enfin, deux tiers des Français se déclarent prêts à partager leurs données personnelles avec l'administration, à certaines conditions. D'une part, pouvoir en retirer des bénéfices concrets (faire des économies, améliorer leur suivi médical, renforcer leur sécurité, réduire leur consommation d'énergie) ; d'autre part, être certains que leurs données sont bien protégées. En effet, 76% des Français estiment que l'administration n'assure pas encore assez la protection de leurs données personnelles pour empêcher leur utilisation à leur insu à des fins commerciales.

De nombreuses initiatives ont déjà été lancées et sont plutôt bien perçues par l'ensemble des Français. Mais il faut, selon Bruno VALET, poursuivre la valorisation des données publiques selon 6 axes :

- La poursuite de l'ouverture des données publiques en intégrant des outils de recherche et d'analyse

- L'engagement sur le respect de la vie privée, en sensibilisant les agents à la sécurité et en fournissant une traçabilité des données personnelles
- Le maintien en fiabilité et en sécurité des données de référentiels et de cartographies
- Le renfort du partage des données entre administrations pour augmenter l'expérience des usagers
- Le recours à l'IA et de la Datascience pour améliorer la prise de décision et le conseil aux usagers
- L'utilisation des données d'activité pour optimiser la performance interne de l'administration.

Un objectif de 100% de services publics numériques disponibles d'ici 2022

Le Secrétaire d'Etat au Numérique Mounir Mahjoubi voit dans la donnée un véritable levier de transformation de l'action publique pour atteindre trois principaux objectifs :

- Simplifier la vie des citoyens, des entreprises et des agents;
- Améliorer la performance de l'action publique et favoriser l'innovation;
- Garantir la confiance.

Le Président de la République s'est fixé pour objectif 100% de services publics numériques disponibles d'ici 2022. Pour cela, seront traités dans un premier temps les grands services iconiques, sur lesquels les Français ont le plus d'attentes et qui ne sont pas encore numériques (ex : demande de CMU complémentaire, demande d'aide juridictionnelle).

Il s'agira ensuite d'atteindre une exhaustivité de la numérisation des services publics, à l'instar du site «demarches-simplifiees.fr», permettant de dématérialiser une démarche administrative, et « nosdemarches.gouv.fr » pour signaler une démarche non dématérialisée. Ce dernier site recense depuis 8 mois 70 signalements, 800 recommandations d'amélioration de formulaires, 1000 formulaires créés par des collectivités locales et des administrations centrales.

L'ensemble de ces initiatives s'inscrit dans une stratégie globale, à l'instar de la future plateforme numérique permettant le partage, la standardisation et la sécurisation des données. Il s'agit de créer une fluidité contrôlée des données, c'est-à-dire de créer une base de données permettant leur circulation, tout en conservant une capacité de contrôle et de protection.

L'identité numérique publique, enjeu central du quinquennat

La sécurisation de l'identité numérique de demain est un enjeu majeur. En effet, les Français expriment aujourd'hui leurs attentes à l'endroit de services publics numériques plus nombreux, mais demeurent inquiets quant à l'utilisation qui pourrait être faite de leurs données personnelles.

« L'Etat doit être capable de rassurer les Français sur la mobilisation humaine, financière et technologique, pour protéger les sanctuaires de stockage des données »

(Mounir MAHJOUBI)

Au sein de chaque ministère, la gouvernance de la donnée est désormais pilotée par un directeur du numérique responsable de la DSI, de la sécurité et des usages numériques. Il s'agit de créer des architectures par design plus sécurisées.

Le système d'open data de l'Etat a un rôle de transparence de l'action publique : rendre le plus possible de données disponibles aux citoyens afin que ces derniers puissent exercer un contrôle, tout en mettant à disposition des acteurs privés les données publiques, dès lors que celles-ci leur permettent de proposer des services privés de meilleure qualité.

**« Chacun a un rôle à jouer dans la maximisation de l'intérêt général par les données publiques »
(Mounir MAHJOUBI)**



Justice, santé, emploi : les domaines prioritaires du gouvernement

Dans le domaine de la justice, la pré-plainte en ligne a permis une augmentation considérable du nombre de plaintes déposées. D'ici décembre, la saisine de la justice en ligne sera également possible.

Dans le domaine de la santé, le dossier médical partagé sera bientôt permis par le Health Data Hub, annoncé par la ministre de la Santé. Cet impératif de partage des données de santé répond à deux ambitions : améliorer le diagnostic médical pour les dossiers individuels d'une part, et contribuer à la recherche médicale d'autre part. Dans le domaine de l'emploi, l'Etat a déjà largement investi, partant du principe suivant : financer des dispositifs de croisement des données pour nourrir des outils d'accompagnement intelligent permet d'accroître considérablement la performance de Pôle Emploi, et de fait, d'induire des économies. Un demandeur d'emploi maîtrisant les outils numériques mis à sa disposition réduit en moyenne d'un mois la durée de sa recherche d'emploi. Par ailleurs, Pôle Emploi s'est transformé grâce à la présence d'acteurs privés sur le marché : « L'Etat pose l'équation que les API de mise à disposition de données publique auprès d'acteurs privés maximisent l'intérêt général et le service rendu aux citoyens » (Mounir MAHJOUBI).

Maximiser l'intérêt général grâce à une gouvernance de la donnée efficace

Nous continuerons à mettre à disposition de nouveaux jeux de données. Les administrations disposent aujourd'hui d'une cinquantaine de jeux de données géolocalisées, qui ne sont pas dans des référentiels communs selon l'administration détentrice.

Le rôle de l'Etat est de créer des standards, notamment sur la géographie des données, et cela grâce à une application en API, gratuite, à disposition de tous les acteurs de géocodage. Il s'agit donc de simplifier, à

l'aide d'outils, pour organiser, nettoyer et formater nos données, prérequis indispensable au recours à l'intelligence artificielle dans les services publics.

Les retours sur investissement économiques des services publics numériques

Le numérique n'engendre pas de gains directs, mais, accompagné de réorganisations des services de l'Etat, il permet la mise en œuvre de dispositifs moins onéreux en foncier et en ressources humaines, tout en délivrant des services publics de meilleure qualité.

Cependant, la fonction première du numérique n'est pas de réduire le nombre d'agents publics, mais d'améliorer les processus pour les rendre plus performants et apporter plus de sécurité, ce qui est de nature à faciliter des réorganisations fonctionnelles (ex : Plan Préfecture Nouvelle Génération - PPNG).

Le numérique a par ailleurs un impact indirect sur l'économie. Un service public simplifiant le quotidien des entreprises, leur permet d'être plus performantes, de délivrer davantage et donc de payer plus d'impôts à l'Etat.



Vers un modèle européen : une régulation agile et co-construite par les acteurs publics et privés

Lors de l'Internet Governance Forum à l'Unesco, le Président de la République a opposé un modèle californien (sans régulation) à un modèle chinois (hyper régulation), en expliquant qu'entre les deux, est en train d'émerger un modèle européen auquel la France contribue.

Ce modèle européen, entre performance et humanité - dans lequel s'inscrit le RGPD - consiste à investir dans la recherche sur l'intelligence artificielle, tout en prenant en compte les questions éthiques inhérentes à la régulation de la donnée :

**« Il peut exister un système basé plutôt sur la compliance où l'Etat donne des règles d'intérêt général et où les entreprises sont invitées à trouver elles-mêmes les solutions pour arriver à cet objectif. L'Etat ne sera jamais meilleur que la somme des innovations de tous les acteurs privés »
(Mounir MAHJOUBI)**

Bruno Valet, Partner
bruno.valet@wavestone.com

Marie-Joëlle Thénos, Partner
marie-joelle.thenos@wavestone.com

Lucie Bayer, Consultante
lucie.bayer@wavestone.com