

Le Club Les Echos Prospective, en partenariat avec Wavestone, recevait le 26 novembre 2019, Cédric O, Secrétaire d'Etat chargé du Numérique, pour débattre du thème suivant : **« Repenser la relation Etat-usagers : les bénéfices du numérique pour tous »**.



Le numérique oblige à repenser la relation entre l'administration et les usagers

Une politique de dématérialisation ambitieuse

Depuis 2017, l'Etat s'est engagé dans une ambitieuse politique de dématérialisation avec le programme « Action Publique 2022 ». **L'un des objectifs de ce programme est, en effet, d'offrir aux Français 100% des services publics dématérialisés à horizon 2022.** A date, selon les chiffres de l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne, lancé en 2019, 75% des démarches administratives phares de l'Etat sont dématérialisées, ce qui constitue une avancée significative par rapport aux objectifs fixés. En particulier, parmi les services les plus dématérialisés, arrivent en tête ceux des ministères de l'Intérieur, de l'Economie et des Finances, des Solidarités et de la Santé. D'autres ministères sont toutefois moins avancés, tels que le ministère de la Justice ou celui de l'Education nationale et de la Jeunesse.

Des réactions partagées des Français face au développement des services publics en ligne

Face à ce processus de numérisation, les réactions des Français sont partagées, comme le révèlent les résultats du sondage Wavestone en partenariat avec l'Ifop sur la perception qu'ont les Français de leurs services administratifs en ligne.

D'un côté, **l'appropriation des services publics en ligne est bonne** : 61% des usagers interrogés déclarent préférer contacter l'administration en utilisant un service en ligne, alors qu'ils ne sont que 4% à préférer utiliser la voie postale. Les Français ont, néanmoins, une attente forte concernant la simplification et l'optimisation des services publics numériques existants.

De l'autre, **les Français demeurent cependant très sensibles aux enjeux de proximité des services publics et d'accessibilité** :

- En particulier, 39% des interrogés veulent garder la possibilité de se déplacer au guichet pour effectuer leurs démarches administratives.
- Par ailleurs, 43% des interrogés estiment qu'une des priorités du gouvernement doit être de « rendre les services publics plus accessibles pour tous ».

Dans ce contexte, il convient, selon Bruno Valet, Partner secteur public au sein de Wavestone, de favoriser la mise en place de solutions qui permettent à la fois de répondre au besoin de proximité des Français et de poursuivre la numérisation des services publics avec le développement du **Phygital**, par exemple.

Poursuivre la dématérialisation tout en diffusant une culture usager et en veillant à limiter les effets de la fracture numérique

Poursuivre la dématérialisation des services publics en priorisant le développement de l'identité numérique

Le numérique offre de véritables opportunités de simplification et d'amélioration des services publics. De nombreux services publics numériques en sont la preuve, tels que [impôts.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), ameli.fr, ou encore caf.fr. Aujourd'hui, selon le Secrétaire d'Etat au Numérique, il reste cependant plusieurs étapes décisives pour permettre une dématérialisation complète des procédures administratives. En particulier, **il est essentiel d'accélérer la mise en place d'une identité numérique de l'Etat qui sera portée par la future carte d'identité électronique prévue pour 2021.** Cette identité numérique permettra de réaliser en ligne un certain nombre de procédures, publiques mais aussi privées, qui nécessitent aujourd'hui un déplacement physique au guichet (ex : faire une procuration, ouvrir un compte en banque, etc....).

Diffuser une culture usager au sein de l'Etat

Au-delà de la poursuite de la dématérialisation, l'amélioration de la qualité des services publics numériques est aujourd'hui essentielle : « *Aujourd'hui, ce qui pose problème c'est l'aspect qualitatif de la*

transformation numérique de l'Etat car on a mené la dématérialisation dans une logique 80-20 : les exceptions n'ont pas été suffisamment prises en compte. La qualité des services publics en ligne est le nouvel enjeu de l'Etat » (Cédric O)



© Manolo Mylonas

Comme le rappelle le Secrétaire d'Etat au numérique, la dématérialisation est en effet un processus qui bouleverse, parfois brutalement, les modalités d'échanges des usagers avec l'administration. Elle entraîne un véritable remplacement des canaux traditionnels et physiques (guichet, téléphone, courrier postal) par de nouveaux canaux numériques (portail internet, application mobile, borne automatique, réseaux sociaux, ...). Dans ce contexte, il est nécessaire d'œuvrer à la diffusion d'une culture usager au sein de l'Etat, c'est-à-dire **repenser les sites internet et les applications mobiles des différents services administratifs « en fonction des utilisateurs » et non selon les « contraintes de l'administration »**. Pour ce faire, l'Etat a par exemple lancé en 2019 un programme permettant à une administration d'accueillir pendant une période donnée un ou plusieurs « Designer(s) d'Intérêt Général » en charge d'améliorer l'expérience utilisateurs de ses services en ligne.

Faire de l'inclusion une priorité

L'un des chantiers phares de l'Etat pour les années à venir est également le développement de solutions permettant de contrer la fracture numérique qui se surajoute aux différentes fractures sociales. Selon l'étude menée en 2019 par le Syndicat de la Presse Sociale et l'Institut CSA sur le phénomène « d'illectronisme », 23% des Français ne sont aujourd'hui pas à l'aise avec le numérique, soit 11 millions de personnes¹. Parmi eux, 12% des Français ne vont jamais sur Internet. A noter, par ailleurs, que cette fracture concerne plusieurs catégories de citoyens²: les personnes âgées, mais aussi les personnes en situation d'illettrisme, celles ayant un accès limité à un ordinateur ou à Internet en raison de leur situation géographique ou de leurs faibles revenus, ou encore, les personnes en situation de handicap.

Face à ce phénomène de plus en plus marqué, le gouvernement a lancé deux principales actions :

- / **La mise en place, à partir de 2020, des « Maisons France Service »**, des guichets uniques offrant plusieurs services et accessibles pour chaque Français en moins de 30 minutes. L'objectif de l'Etat, selon Cédric O, est de déployer 2000 Maisons France Service d'ici à 2022.
- / Le développement **d'actions de formation dans des lieux de médiation numérique** pour permettre aux personnes les plus éloignées du numérique de monter en compétences et d'acquérir une culture numérique de base.

« Prendre en charge la fracture numérique et, plus largement, diffuser une culture générale du numérique, est aujourd'hui essentiel pour adapter l'ensemble de la population aux transformations en cours et faire société » (Cédric O).



© Manolo Mylonas

Bruno Valet, Partner
bruno.valet@wavestone.com

Céline Marie-d'Avigneau, Consultante
celine.marie-davigneau@wavestone.com

1 - Syndicat de la Presse Sociale et CSA, Livre blanc « contre l'illectronisme », 2019

2 - Ibid.