



**LE COVID-19 :
UN ACCÉLÉRATEUR DE
LA TRANSFORMATION
NUMÉRIQUE DU
SECTEUR PUBLIC**

NOS CONVICTIONS

Face à la situation inédite que nos sociétés viennent de traverser et devant l'engouement technologique sans précédent qui a permis d'entrevoir une nouvelle ère de la transformation numérique de la sphère publique, **Wavestone identifie 5 axes clés qui constituent des perspectives concrètes pour un Secteur Public innovant, résolument ouvert et inclusif.**

- **Décloisonner l'action publique** en accélérant la fertilisation croisée des initiatives locales
- **Rattacher les innovations à un cadre réglementaire et sécuritaire** (sécurité des systèmes d'information) permettant le passage à l'échelle
- **Intégrer l'enjeu de sobriété numérique** sans l'opposer au développement des services numériques
- Faire des territoires **un creuset d'innovation** et un catalyseur de l'accélération des initiatives numériques grâce à **une connaissance partagée des cadres nationaux**
- **Faire du lien humain** le pilier de la transformation publique

Face à l'ampleur des défis qui se posent désormais devant nous, citoyens et acteurs publics, il convient de pérenniser les innovations technologiques qui ont constitué un tournant de notre époque, et d'imaginer dès à présent les contours de la future décennie.

Celle-ci devra **savoir garantir le développement des usages numériques dans un cadre réglementaire bien défini respectueux du droit des personnes et engagé dans la préservation de l'empreinte écologique.**

SOMMAIRE

Dans le contexte actuel, Wavestone a ainsi souhaité réaliser un focus sur cinq politiques publiques plus spécifiquement concernées par l'accélération des usages et des solutions numériques.

Au travers de cette publication, ces politiques publiques sont analysées via des synthèses de nos observations et leviers d'actions envisagés, assorties de liens vers des articles détaillés sur notre site, que nous vous invitons à découvrir pour compléter votre réflexion.

Bonne lecture !

1.

SANTÉ

2.

SÉCURITÉ INTÉRIEURE

3.

ÉDUCATION

4.

JUSTICE

5

**TRANSITION ÉCOLOGIQUE
& SOLIDAIRE**



1. STRATÉGIE NUMÉRIQUE DE SANTÉ

INSCRIRE LES USAGERS AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION

Par l'ampleur de l'épidémie et sa rapidité de propagation, le Covid-19 a profondément bouleversé les acteurs de la santé. Si le secteur était déjà régi par des contraintes organisationnelles et budgétaires, il a plus que jamais été amené à devoir trouver des réponses et solutions dans l'urgence : développement de nouveaux outils numériques et collaboratifs, d'applications, d'algorithmes, recours au *machine learning* et au *deep learning*...

Ces innovations sont venues asseoir au cours de la crise l'importance du recours au numérique dans le secteur de la santé et mettre en lumière ses enjeux de transformation en plaçant l'utilisateur au cœur de la démarche.



RETROUVEZ
L'ARTICLE COMPLET [ICI](#).



Simon PARANTHOEN
Manager
simon.paranthoen@wavestone.com

Un foisonnement d'initiatives innovantes au service de la santé



DIAGNOSTIQUER ET DÉPISTER LE VIRUS

- Diagnostiquer le virus sur un patient
- Dépister le virus
- Faire du suivi épidémiologique



RECHERCHER UN TRAITEMENT

- Accélérer les recherches et tests scientifiques
- Synthétiser la littérature scientifique
- Partager les informations sur la recherche scientifique



SUIVRE LES PATIENTS A DISTANCE

- Téléconsulter
- Suivre l'évolution des symptômes à distance



RÉORGANISER L'OFFRE DE SOIN

- Anticiper les pics de charge
- Optimiser les infrastructures
- Allouer les ressources

S'appuyer sur les enseignements de cette période pour dessiner la santé de demain

CONCRÉTISER L'INTEROPÉRABILITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET LA VALORISATION DES DONNÉES

Les solutions innovantes développées suite à la crise sanitaire montrent la nécessité de renforcer l'interopérabilité des systèmes d'information, mais aussi de valoriser et sécuriser les données.



DONNER LES MOYENS À L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SANTÉ D'ANTICIPER LA RÉPONSE À DE TELS ÉVÉNEMENTS

Capitaliser sur les retours d'expériences et les mécanismes mis en œuvre durant la crise pour développer une stratégie de résilience dans le domaine de la santé.

Réponses adaptées au contexte territorial, coordination logistique et organisationnelle seront essentielles pour répondre aux crises de demain.

L'USAGER AU CENTRE DES RÉFLEXIONS POUR UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE EN SANTÉ

Penser expérience usager

Faire perdurer la relation patient-soignant malgré un contact physique réduit

Adopter une démarche globale

Poursuivre l'innovation tout en rendant les solutions accessibles aux exclus du numérique

Accompagner l'appropriation des outils

Tant auprès du personnel soignant que des patients pour s'assurer de leur bonne diffusion



2. TRANSFORMER LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE

ACCÉLÉRER L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE TOUT EN RESPECTANT LES CADRES DÉFINIS

Au cœur de la crise, les acteurs de la sécurité intérieure ont dû user de méthodes éprouvées pour rester opérationnels, et ce en cherchant à innover pour rester performant dans un environnement sous contraintes.

Les moyens techniques déployés durant cette crise ont appelé à aborder des problématiques d'interopérabilité, de faille de sécurité, de risque d'atteinte à la protection des données personnelles avec lesquelles il faut savoir composer.



RETROUVEZ
L'ARTICLE COMPLET [ICI](#).



Grégory GEDON
Associé
gregory.gedon@wavestone.com

Les nouvelles technologies pour répondre à une gestion de crise mondiale



UNE MULTITUDE DE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES DÉPLOYÉES DANS LE MONDE

- Intelligence artificielle (IA) et reconnaissance faciale
- Contact tracing
- Contrôle des flux de passager
- Police augmentée



DES NIVEAUX DIFFÉRENTS D'OUTILLAGE TECHNOLOGIQUE À TRAVERS LE MONDE

- **Pays asiatiques** : Arsenal technologique très complet
- **Pays européens** : Focus sur le traçage numérique, les drones et le Bluetooth
- **Pays « émergents »** : Priorité à l'accélération de la transformation numérique des acteurs de la sécurité



RISQUES ET/OU LIMITES LIÉS À L'UTILISATION DE CES NOUVELLES TECHNOLOGIES

- Des limites d'ordre réglementaire : RGPD, loi police-justice, réglementation européenne...
- Des défis sociaux, éthiques et sécuritaires
- Un défi d'acceptabilité par les opérationnels

Penser la sécurité augmentée de demain

REPENSER L'EXPÉRIENCE

« ACTEURS DE LA SÉCURITÉ – USAGER »

- Permettre à l'utilisateur de disposer des mêmes services à distance qu'en présentiel
- Permettre aux forces de sécurité d'exercer les mêmes tâches en mobilité qu'en commissariat

FACILITER L'ENQUÊTE

- Imaginer une intelligence artificielle (IA) couplée à la réalité virtuelle permettant de traiter des données en masse et de par exemple recréer des scènes de crime numérique comme si l'on s'y trouvait

AUGMENTER LE POTENTIEL D'INTERVENTION ET DE MAINTIEN DE L'ORDRE

- Accéder en temps réel à des vidéos, ou des cartographies issues par exemple de drones ou de caméras de vidéoprotection directement sur le terminal des forces de l'ordre pour permettre l'aide à la décision

RENFORCER LA SÉCURITÉ ET LA FLUIDITÉ DES FRONTIÈRES

- Proposer une version augmentée de la frontière telle que nous la connaissons, par exemple: Créer un « token » avec le visage des voyageurs pour passer l'ensemble des contrôles à l'aéroport grâce à la technologie blockchain et à l'IA



3.

UNE OPPORTUNITÉ HISTORIQUE DE LEVER LES FREINS AU DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE AU SERVICE D'UNE MEILLEURE ÉDUCATION POUR TOUS

La crise a projeté en quelques jours le monde de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la recherche dans une phase inédite de « numérique distanciel ».

Apprenants, enseignants, chercheurs et personnels administratifs ont eu recours à des solutions technologiques jusque-là peu répandues voire inconnues.

En révélant ou en accentuant des inégalités flagrantes d'accès et d'appropriation, cette nouvelle donne peut aussi impulser une politique numérique éducative visant à favoriser la structuration d'une filière EdTech française.



RETROUVEZ
L'ARTICLE COMPLET [ICI](#).



Ludovic LEGRIS
Directeur
ludovic.legris@wavestone.com

Une offre d'enseignement en voie d'être remodelée

RÉPONDRE AUX IMPÉRATIFS IMMÉDIATS POUR RÉUSSIR LA RENTRÉE 2020-2021

- Faciliter le retour des 10% d'élèves qui ont été en rupture de continuité pédagogique
- Développer des solutions dans une optique 100% distancielle

RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGES A 360°

- Renforcer l'égalité d'accès aux services et ressources
- Former les élèves et enseignants aux usages numériques

RÉDUIRE LES FRACTURES

- Mettre à la disposition des exclus du numérique les équipements individuels indispensables à l'apprentissage

S'INSCRIRE DANS UNE TRANSFORMATION DURABLE

- Réaliser un effort d'investissement dans les solutions, les formations et le matériel numériques

court terme

long terme

Le défi à relever

Définir une politique numérique éducative visant à favoriser la structuration d'une filière EdTech française

Il y a aujourd'hui une absence de politique nationale de structuration ou de soutien à la filière française du numérique éducatif qui contribue à une offre dispersée, peu visible et en retard au regard d'autres pays comparables.

De plus, il existe un écart entre le dimensionnement du marché français de l'EdTech (plus de 400 entreprises dont 70% comptent moins de 5 collaborateurs) et son potentiel, particulièrement visible sur le segment scolaire (12,4 millions d'élèves et 870 000 enseignants).

Cet écart peut s'expliquer par cinq principaux facteurs :

1. Le déficit d'infrastructure et d'accompagnement technique en pédagogie dans les établissements scolaires, et plus encore dans les écoles
2. L'hétérogénéité et la complexité des circuits de prescription et d'achat
3. L'absence d'un budget dédié aux services et ressources proposés par les acteurs de la Edtech à l'échelle de l'établissement ou des collectivités
4. Des besoins de financement initiaux et récurrents importants difficilement supportables par des acteurs de taille modeste face à des concurrents mondiaux
5. Des choix technologiques théoriquement encadrés par une politique numérique normative au niveau national mais qui se traduit néanmoins par une forte pluralité des usages numériques au niveau local du fait d'une large autonomie des établissements et des enseignements



4. LE NUMÉRIQUE EN SOUTIEN AUX ACTEURS DE LA JUSTICE ET DES JUSTICIABLES

De l'activité des tribunaux aux services pénitentiaires, la justice française a été grandement critiquée pour ses difficultés à répondre à la crise sanitaire du Covid-19.

Ce contexte a justifié l'importance des moyens qui doivent être consacrés à la transformation numérique de la justice. L'exploitation des expériences étrangères en la matière associée à une prise de recul sur leur transposition et la définition de priorités à l'échelle hexagonale permettront de fixer une trajectoire ambitieuse et empreinte de réalisme.



RETROUVEZ
L'ARTICLE COMPLET [ICI](#).



Bertrand CHEDRU
Senior Manager
bertrand.chedru@wavestone.com

L'usage des technologies dans la gestion de la crise COVID-19 par les acteurs de la Justice



LE RECOURS AUX AUDIENCES VIRTUELLES ET AUX PLATEFORMES COLLABORATIVES



LE CORONAVIRUS COMME FACTEUR ACCÉLÉRANT DE SOLUTIONS JUSQUE-LÀ INÉGALEMENT DÉPLOYÉES



PARLOIRS DÉMATÉRIALISÉS, UN MAINTIEN DÉGRADÉ DU LIEN HUMAIN



Selon le Département de Correction de Pennsylvanie, plus de 21 000 appels Zoom ont eu lieu depuis le 19 mars.

Perspectives

UNE ÉVALUATION NÉCESSAIRE DES MESURES MISES EN PLACE

Chaque usage des nouvelles technologies doit donc être revu, afin de déterminer s'il s'agissait d'une simple solution de contournement ou s'il s'inscrit dans une transformation pérenne du système judiciaire.

UNE JUSTICE DEMEURANT CENTRÉE SUR L'HUMAIN

Le recours aux nouvelles technologies ne peut se faire au détriment de la personnalisation de l'approche.

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE D'UNE JUSTICE TRANSPARENTE ET OUVERTE

Une ouverture numérique au public des audiences doit être envisagée, au nom du principe général de publicité des débats judiciaires et du prononcé des jugements.

UNE SYMÉTRIE DES ATTENTIONS ENTRE JUSTICIABLES ET AGENTS

La crise sanitaire a renforcé le constat d'un alignement nécessaire des niveaux d'exigence pour les pratiques managériales auprès des agents de la Justice.

VERS UN RAPPROCHEMENT ENTRE INSTITUTIONS ET STARTUPS DU DROIT

La crise sanitaire a permis à certaines LegalTechs de se démarquer, notamment en rendant accessibles aux particuliers des services juridiques jusque-là réservés aux entreprises.

5.

LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE NOUVEAU SOUFFLE DE DÉVELOPPEMENT POUR LES SERVICES NUMÉRIQUES

Face à l'explosion des usages du numérique, amplifiée par la crise liée au Covid-19, et alors que l'accélération de la transition écologique est souvent citée dans les feuilles de route et plans de relance pour préparer « le monde d'après », la question de la réduction de l'empreinte carbone du numérique semble plus que jamais d'actualité.

La crise sanitaire pourrait-elle créer l'opportunité d'infléchir la trajectoire d'un développement numérique encore trop souvent décorrélé de toute préoccupation écologique ?

De la mesure de l'impact environnemental de son système d'information au pilotage d'une stratégie de sobriété numérique, quelques réflexions, sources utiles et actions envisageables à court terme pour le développement des services numériques publics.



RETROUVEZ
L'ARTICLE COMPLET [ICI](#).



Thomas Gaillard
Associé
thomas.gaillard@wavestone.com

Envisager un changement de paradigme au travers de la sobriété numérique



Le concept de sobriété numérique a vocation à promouvoir l'éco-conception des projets numériques, les low-tech ainsi que les pratiques visant à réduire l'empreinte écologique du numérique.

Consommer du numérique, c'est donc à la fois une quantité d'intrants nécessaires à l'utilisation du numérique, à l'énergie consommée pour l'utilisation des infrastructures réseaux et des terminaux, à l'énergie dépensée pour faire circuler les informations à partir des Data Center, mais aussi et surtout à la fabrication de ces technologies.



Intégrer la sobriété numérique au cœur des smart territoires

Être un smart territoire, c'est s'appuyer sur les nouvelles technologies pour améliorer la qualité de ses services et réduire les coûts y compris écologiques... tout en réfléchissant à l'impact écologique du numérique avant même de lancer un projet.

Les collectivités doivent affiner leur stratégie numérique en engageant leurs projets éclairés de toute l'offre de services déjà à disposition des acteurs publics (France Connect, démarche simplifiée...). C'est la seule condition pour éviter de démultiplier les initiatives numériques. Il ne s'agit plus de construire « des communs numériques » cloisonnés mais de susciter des synergies et ainsi faire passer la sobriété numérique d'une incantation collective à une réalité partagée.

Regard sur les leviers d'actions

Penser sobriété du numérique avec une approche « globale » lors de l'acquisition publique de biens numériques

Sensibiliser et modifier les usages des administrés et des agents

Mesurer l'empreinte écologique de son système d'information

Optimiser les infrastructures IT

Allonger la durée d'amortissement des équipements informatiques

CONTACT



Thomas GAILLARD
Associé Secteur Public
Thomas.gaillard@wavestone.com

Wavestone est l'un des leaders de l'accompagnement des acteurs publics avec un département dédié de plus de 150 consultants à Paris et en régions (Lyon, Nantes et Marseille). En particulier, nos multiples interventions auprès des grands projets de transformation numérique de l'Etat et des collectivités nous confèrent une connaissance privilégiée des enjeux et des contraintes spécifiques. La complémentarité de nos expertises nous permet de créer des dispositifs d'intervention sur mesure pour répondre aux problématiques de nos clients.

Dans un monde où savoir se transformer est la clé du succès, Wavestone s'est donné pour mission d'éclairer et guider les grandes entreprises et organisations dans leurs transformations les plus critiques avec l'ambition de les rendre positives pour toutes les parties prenantes. C'est ce que nous appelons « The Positive Way ».

Wavestone rassemble plus de 3 000 collaborateurs dans 8 pays.

Il figure parmi les leaders indépendants du conseil en Europe. Wavestone est coté sur Euronext à Paris et labellisé Great Place To Work®.