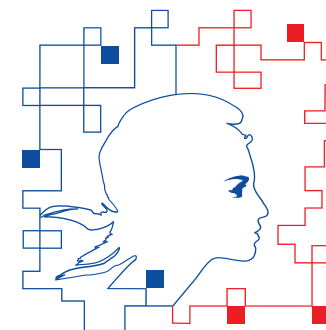
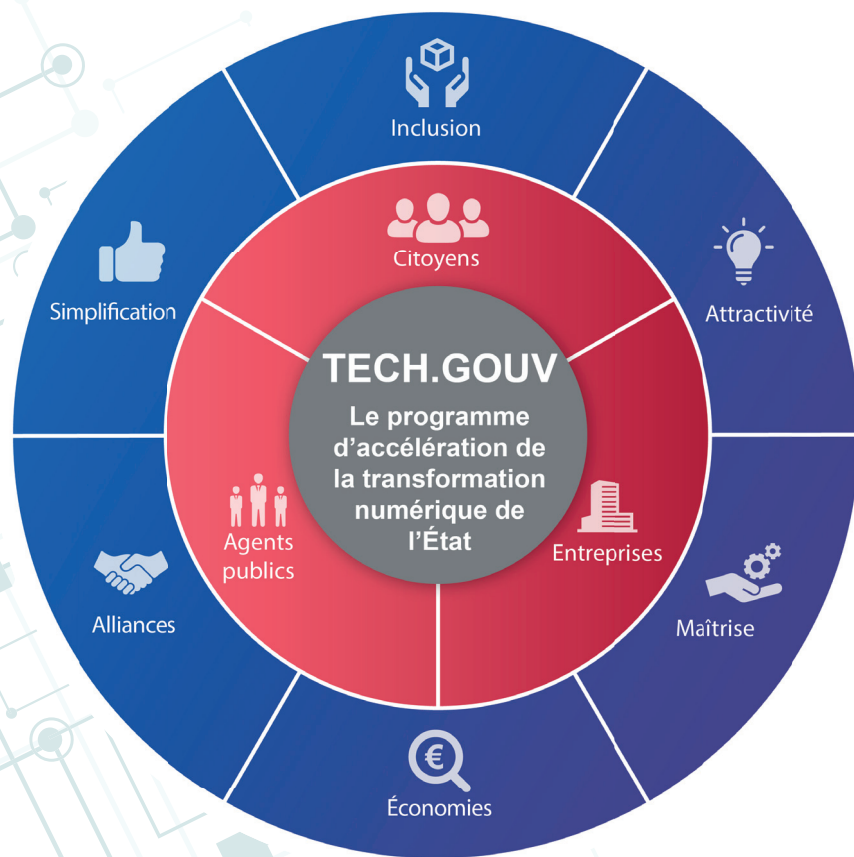


Les technologies numériques permettent aux organisations de répondre aux nouvelles attentes de leurs clients et de leurs employés. Augmenter le service public grâce au numérique, c'est faire en sorte que l'État se saisisse des opportunités du numérique pour rapprocher l'administration des citoyens, des entreprises et de ses propres agents, pour mieux les servir.



**TECH.GOUV**

**Accélérer la transformation numérique  
du service public**

Avec TECH.GOUV, l'État se dote d'un programme ambitieux pour accélérer la transformation numérique du service public.

Cette stratégie répond à six enjeux clairement identifiés —simplification, inclusion, attractivité, maîtrise, économies, alliances— six enjeux qui doivent mobiliser l'ensemble des parties prenantes à un service public de qualité, à savoir l'État, les collectivités territoriales et leurs opérateurs.

Il s'agit donc de concevoir et mettre en œuvre des projets numériques réalistes et utiles, en phase avec les attentes et les besoins des citoyens, des entreprises et des agents publics. Pour ce faire, nous devons mettre les initiatives en cohérence et diffuser largement les meilleures pratiques pour favoriser l'éclosion de nouveaux usages et de méthodes de travail efficaces et motivantes.

Nous n'ignorons rien des contraintes avec lesquelles il va nous falloir composer : la contrainte budgétaire bien évidemment ; la contrainte technique, car l'État doit recouvrer la maîtrise de son environnement numérique ; la contrainte humaine enfin, car la guerre des compétences fait rage dans les métiers dont nous avons besoin pour suivre notre feuille de route.

Notre plan d'action, pragmatique et ambitieux, nos méthodes de travail et de pilotage, agiles et ouvertes, ainsi que la mobilisation de tous les talents qui nous composent et nous accompagnent vont permettre, j'en suis convaincu, de nous affranchir de ces contraintes et de replacer la France dans le peloton de tête des États numériques.

**Nadi Bou Hanna**  
Directeur interministériel du numérique

# Le service public à l'ère numérique : les 6 enjeux de TECH.GOUV



## ► Simplification

La simplification des services publics numériques est plébiscitée : aujourd'hui, de nombreuses démarches sont perçues comme trop complexes et leurs interfaces peu ergonomiques ; ce constat est valable tant pour les usagers que pour les agents publics, dont l'environnement et les méthodes de travail doivent évoluer.



## ► Inclusion

Le numérique doit permettre aux usagers d'accéder aux services publics y compris lorsqu'ils sont physiquement éloignés. Réduire la fracture territoriale, c'est développer la dématérialisation et en améliorer la qualité, et donc la qualité des services en termes de disponibilité, de gain de temps et d'accessibilité. C'est aussi s'assurer qu'aucun usager et aucun agent public n'est laissé au bord du chemin numérique.



## ► Économies

Le numérique peut et doit être source d'économies. À ce titre, c'est un outil d'optimisation des dépenses publiques car il participe à la production d'un service de meilleure qualité et à moindre coût. Cette perspective justifie également les investissements dans l'innovation.



## ► Attractivité

Les outils et méthodes de travail qui s'appuient pleinement sur le potentiel du numérique améliorent globalement l'attractivité des employeurs, dans tous les métiers. Cette attractivité ne sera rendue possible qu'en simplifiant la vie des agents, en améliorant leurs environnements de travail et les méthodes de management et d'organisation.



## ► Maîtrise

Nous devons nous assurer de la maîtrise des systèmes d'information, des architectures, des logiciels et du patrimoine de données afin d'accroître l'autonomie numérique de l'État et sa sécurité. Renforcer cette maîtrise technologique concourt directement à préserver la souveraineté nationale.



## ► Alliances

La mise en place de partenariats ouverts et d'alliances avec des acteurs publics et privés de confiance permet de démultiplier les capacités de l'État à produire et à proposer de nouveaux services publics en phase avec les attentes de la société civile. Ce principe de co-construction démultiplie la capacité d'innovation de l'État et permet de développer des services numériques à valeur ajoutée tout en renforçant la proximité avec les usagers.

## ► Les huit missions de TECH.GOUV

*Des produits et des services numériques pour développer les nouveaux usages*

**LABEL** : labelliser des solutions et des outils numériques de qualité pour faciliter leur emploi par les porteurs de projets publics

**IDNUM** : construire une identification unifiée pour accéder aux services en ligne, pour les citoyens, les entreprises et les agents publics

**DATA** : gérer et maîtriser le cycle de vie de la donnée, de sa collecte à son échange entre administrations

**INFRA** : opérer des infrastructures et des services numériques mutualisés (réseau, cloud, outils de travail)

*Des expertises numériques accélérant la transformation du service public*

**PILOT** : piloter et maîtriser le système d'information de l'État

**TALENTS** : professionnaliser la filière numérique de l'État et accompagner les managers pour une meilleure prise en compte des leviers numériques

**FABRIQUE** : diffuser et mettre en œuvre la résolution des problèmes par l'innovation, l'expérimentation et l'amélioration continue

**TRANSFO** : accompagner la transformation publique par le numérique, en matière de politiques publiques, de relation à l'utilisateur et de qualité des services numériques