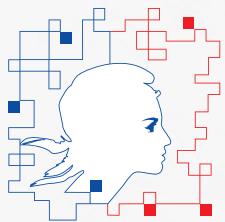




PREMIER
MINISTRE

Liberté
Égalité
Fraternité



TECH.GOUV

Accélérer la **transformation**
numérique du service **public**



STRATÉGIE ET FEUILLE DE ROUTE

2019-2022

Édition actualisée mi-2020

4

Édito

6

Bilan du programme
et mise à jour à mi-2020

12



Les six enjeux du service public
à l'ère du numérique



16

Missions et actions de TECH.GOUV



18

21

24

30

LABEL

IDNUM

DATA

INFRA



34

36

39

42

PILOT

TALENTS

BETA

TRANSFO



46

Gouvernance de TECH.GOUV



48

Indicateurs de pilotage TECH.GOUV



ÉDITO

Amélie de Montchalin
Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques

Le programme TECH.GOUV a été lancé en 2019 par la direction interministérielle du numérique pour permettre à l'État d'accélérer sa transformation numérique. Cet objectif est au cœur de la feuille de route du nouveau ministère de la transformation et de la fonction publiques voulu par le Président de la République et le Premier ministre.

Pour rendre l'action publique plus proche, plus efficace, plus simple et plus juste pour tous les Français, dans tous les territoires, nous devons nous appuyer sur un État numérique plus actif. Après cette crise sans précédent, nous ne devons pas reconstruire notre État à l'identique, nous devons le moderniser. Nous ne pourrons le faire sans tirer parti de toutes les opportunités offertes par le numérique.

Je me réjouis donc de constater les premiers progrès obtenus par le programme TECH.GOUV dans de nombreux domaines ces derniers mois : la réussite de FranceConnect, qui simplifie l'accès aux démarches administratives pour plus de 17 millions de Français ; les commandos UX, qui mettent le

citoyen au cœur des projets numériques ; le lancement de nouveaux outils et plateformes qui ont permis à des centaines de milliers d'agents de continuer à travailler à distance pendant la crise sanitaire ; et la transparence sur les résultats, avec l'observatoire de la qualité de la dématérialisation et le panorama des grands projets, qui aident l'État à mieux piloter ses actions de modernisation et en rendre compte aux Français.

Ces actions devront être poursuivies et amplifiées dans le cadre du plan de relance, qui doit servir tous les Français. Je m'assurerai personnellement de l'avancement et de l'appropriation par les autres administrations du programme TECH.GOUV dans ce contexte, car il est un réservoir d'initiatives et d'idées dans lequel le gouvernement compte puiser pour accélérer la transformation de l'État et obtenir rapidement les résultats nécessaires.

Fidèlement,
Amélie de Montchalin



©Alexia Perchant

TECH.GOUV

Les technologies numériques au service des citoyens et des agents publics

Nadi BOU HANNA

Directeur interministériel du numérique

Avec TECH.GOUV, l'État s'est doté 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 — 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 de concevoir et mettre en oeuvre des projets numériques réalistes et utiles, en phase avec les attentes et les besoins des citoyens, des entreprises et des agents publics. Ces projets doivent permettre de développer de nouveaux usages et méthodes de travail, et de développer la résilience de l'action publique en situation de crise tout en s'assurant que les moins à l'aise avec le numérique continuent à bénéficier des services publics.

Les contraintes sont nombreuses : budgétaire bien évidemment ; technique, car l'État doit recouvrer une meilleure maîtrise de

son environnement numérique ; humaine enfin, car la guerre des compétences fait rage dans les métiers dont nous avons besoin pour réaliser notre feuille de route. Pour les surmonter, les directions numériques des ministères ont allié leurs forces et travaillé de concert pour un lancement réussi de TECH.GOUV.

Ce premier anniversaire du programme donne l'occasion d'un bilan qui consacre quelques réussites notables et clarifie le chemin restant à parcourir, d'autant que la crise sanitaire a complexifié l'exécution du programme, tout en imposant de nouveaux chantiers prioritaires.

TECH.GOUV est un défi pour tous les promoteurs de la transformation numérique de l'État. Ce bilan donne du sens au travail quotidien de nombreux agents experts du numérique et de l'espoir à tous ceux qui se disaient « Nous n'y arriverons jamais ». Il est l'occasion de replacer la France dans le peloton de tête des États numériques et de renforcer le lien avec les citoyens.

Bilan du programme et mise à jour à mi-2020

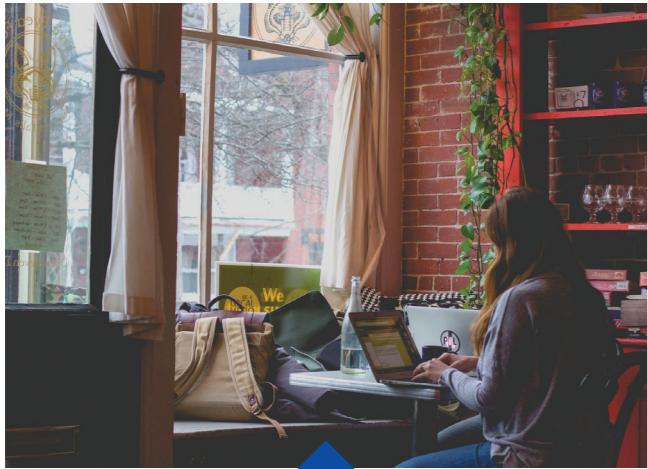
ENJEUX ET OBJECTIFS

En avril 2019, la direction interministérielle du numérique (DINUM) a engagé, avec le concours de l'ensemble des ministères, le programme TECH.GOUV d'accélération de la transformation numérique du service public. Bâti sur trois piliers étroitement imbriqués – la donnée, l'innovation et les systèmes d'information – il vise à rattraper le retard accumulé ces dernières années, à donner corps à la transformation publique par le numérique, et à la rendre perceptible par les usagers comme les agents publics. Un an après, les premiers résultats concrets ont été obtenus.

Le contexte de crise actuel met en lumière le numérique, son importance et son potentiel. Il montre aussi à quel point le programme TECH.GOUV porte des enjeux majeurs pour la sphère publique.

UNE MOBILISATION CONSTANTE

Découvrez les avancées notables depuis le lancement du programme, pour chaque mission :



DATA

La mise en place du guichet Dites-le-nous une fois (DLNUF), la mise à disposition et l'utilisation de nouvelles données et API, et le lancement de la plateforme d'échanges sécurisés avec les collectivités territoriales.



IDNUM

Une montée continue en usage de FranceConnect (plus de 17 millions d'utilisateurs), et son extension à de nouveaux secteurs d'activités privés.

INFRA

La finalisation de l'étude dite « résilience RIE » pour assurer la continuité des moyens de communication en situations de crise, l'ouverture en production des offres de service cloud cercle 1 interministérielles, le pas de géant, notamment lié à la crise, sur les offres collaboratives (Tchap, webconférence de l'État, Osmose, Resana, etc.).



BETA

Deux nouvelles vagues de produits numériques cofinancés par le fonds d'accélération des Startups d'État et de Territoires, l'entrée en maturité du dispositif beta.gouv et son déploiement dans de nombreuses administrations, un appui remarqué durant la crise pour le développement rapide de services numériques (jeveuxaider.gouv.fr, solidarite-numerique.fr, etc.).



TALENTS

De nouveaux défis et une nouvelle promotion d'Entrepreneurs d'Intérêt Général, la mise en place d'accompagnement numérique à haut niveau (mentorat, immersion), les travaux engagés sur le partage de compétences numériques entre administrations (programme Partagez vos talents numériques !).



PILOT

La création, montée en puissance et mobilisation de l'offre de conseil en cadrage et pilotage des projets numériques.



TRANSFO

La publication trimestrielle de l'observatoire de la qualité des services publics numériques, qui mobilise fortement les administrations sur ses enjeux, la première analyse du baromètre numérique de l'agent et les premières interventions en conseil en stratégie de transformation numérique.

PLAN D'ACTION 2020-2022

Le programme TECH.GOUV mobilise les énergies sur les projets contribuant le plus à la transformation numérique de l'État. Il est actualisé au moins une fois par an en tenant compte de l'avancée des projets lancés et des orientations politiques qui nécessiteraient de mobiliser de nouveaux projets.

Le bilan des 12 premiers mois, mais également les enseignements de la crise sanitaire, confortent les enjeux de TECH.GOUV et nous conduisent à engager les évolutions suivantes :



Donner corps aux projets de la **mission LABEL**, dont le démarrage était prévu au 1^{er} trimestre 2020. Les demandes, très nombreuses durant la crise, de disposer de recommandations sur les solutions numériques pouvant répondre de manière optimale aux besoins, auraient grandement bénéficié de ce catalogue. La prochaine crise devra en disposer sur étagère.



Renforcer la **mission TALENTS**, pour doter l'État d'une stratégie RH du numérique efficace en lui permettant de réinternaliser une partie des fonctions stratégiques du numérique (dont les choix d'architectures et une partie du développement applicatif) et d'animer le dispositif **Partagez vos talents numériques !**, pour favoriser l'allocation dynamique des expertises en fonction des priorités du gouvernement.



Accompagner le ministère de la Transition écologique dans le cadrage et le déploiement de la **stratégie Green Tech**, en tenant compte :

- ➔ de l'implication de nombreux acteurs avec des feuilles de routes existantes à coordonner ;
- ➔ du travail engagé par le Conseil national du numérique (rapport remis début mai 2020), dans la perspective d'une feuille de route interministérielle sur le numérique responsable.



Mener à leur terme **TOUS les projets** lancés depuis 2019, aucun n'ayant montré de signe d'essoufflement ou de désalignement par rapport aux priorités arrêtées en 2019.



Les repositionnements suivants ont été réalisés :

La mission FABRIQUE devient la **mission BETA** (en référence à beta.gouv) pour marquer la maturité de la méthode Startups d'État.

Le projet de **Brigade d'intervention numérique (action BE5)** avait initialement vocation à constituer une équipe de développement interministérielle prête à prendre en charge ou appuyer des projets critiques pouvant faire l'objet d'un développement rapide, tout en assurant la maîtrise et l'intégration avec les SI existants.

Ce dispositif verra le jour au 1^{er} semestre 2021, sous forme d'une équipe noyau à la DINUM, en mesure d'animer un réseau de brigades ministérielles agiles, et de s'appuyer sur le dispositif « Partagez vos talents numériques ! » mis en place par la mission TALENTS pour constituer ces « équipes flash » capables de mettre en œuvre les projets critiques en très peu de temps.

L'action TR5, **Inclusion numérique**, va se focaliser sur deux chantiers : l'amélioration de l'accès omnicanal aux services publics (France Services, support téléphonique), en lien avec la DITP, et la mise en accessibilité des services en ligne pour les personnes en situation de handicap.

Achevés ou en fonctionnement désormais régulier,
les projets suivants quittent le programme TECH.GOUV
dans le courant de l'année 2020 :



Le guichet **Dites-le-nous une fois** ([action DA1](#)) est désormais ouvert et a donné lieu à la mise en place des premiers partenariats d'échange de données internes à l'administration.



Le programme **Entrepreneurs d'Intérêt Général** ([action TA1](#)) est désormais un dispositif rodé avec sa 4^e promotion dont le succès a largement dépassé les prévisions.



Le projet **Consolidation de la dépense numérique** ([action PI1](#)) a mis en place la remontée nécessaire d'informations et va maintenant travailler de manière récurrente sur ces données et sur les plans d'investissement numérique transmis par les ministères.



Le projet **ETNA** ([action IN 5](#)) sort de TECH.GOUV pour marquer la fin d'une première phase de création et d'expérimentation d'une offre de services collaboratifs interministériel, et l'entrée dans une nouvelle phase, plus large et consolidée, de fourniture d'un « sac à dos numérique de l'agent public », dont le besoin est mis en évidence par la crise sanitaire ([action IN 6](#)).

Trois nouvelles actions intègrent le programme TECH.GOUV :

Le sac à dos numérique de l'agent public (SNAP) au sein de la mission INFRA ([action IN 6](#))

La crise a démontré la criticité des questions relatives à la disponibilité des outils de travail numériques des agents. Le projet devra donc amener à une réflexion large sur la position de travail numérique des agents, des terminaux jusqu'aux outils collaboratifs, couvrant notamment le besoin de mobilité et ouvrant sans tabou des questions comme l'accès large aux applications, l'usage des moyens personnels (selon le principe « AVEC » pour « Apportez votre équipement de communication », en anglais BYOD pour « Bring your own device »). Il devra déboucher sur des propositions d'évolution potentiellement majeures et avec des effets induits sur l'ensemble du SI de l'État.

Éclairer les décisions publiques par la donnée au sein de la mission DATA ([action DA 6](#))

Ce projet a vocation à aider les administrations à s'outiller, sur les plans technique, juridique et managérial, pour piloter les politiques publiques par la donnée. Il doit développer la culture de l'analyse des données (data sciences) en amont de la définition des politiques publiques, et celle de la mesure d'impact des politiques mises en place (data visualisation, prospective), afin de favoriser la prise de décision éclairée. Cet appui à la prise de décision par la donnée concerne également le niveau opérationnel : le recours au traitement de la donnée disponible doit permettre d'améliorer la qualité de nombre d'activités publiques (contrôle, aides aux entreprises, soutien social, etc.). Les technologies de l'intelligence artificielle (traitement par langage naturel, big data) y contribueront directement.

Lab GovTech au sein de la mission LABEL ([action LA 5](#))

L'action BE 1, Labo, a démontré le potentiel de l'appui sur les technologies innovantes pour faire émerger de nouveaux usages et expérimenter des solutions aux problèmes rencontrés par les administrations, dans les domaines de l'intelligence artificielle, des chatbots, de l'automatisation des processus robotisés (RPA ou robotic process automation). Cette activité exploratoire donne naissance à une nouvelle action, le **Lab GovTech** marquant la création d'un guichet ouvert aux acteurs de la GovTech pour favoriser une meilleure connaissance mutuelle (offre-besoin) et la réutilisation de solutions éditées par la société civile (entreprises, associations) pour répondre aux besoins des administrations. Cette nouvelle action (LA 5) est rattachée à la mission LABEL.





LES SIX ENJEUX DU SERVICE PUBLIC À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

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**.

C'est tout l'enjeu de TECH.GOUV, le programme d'accélération de la transformation numérique du service public.



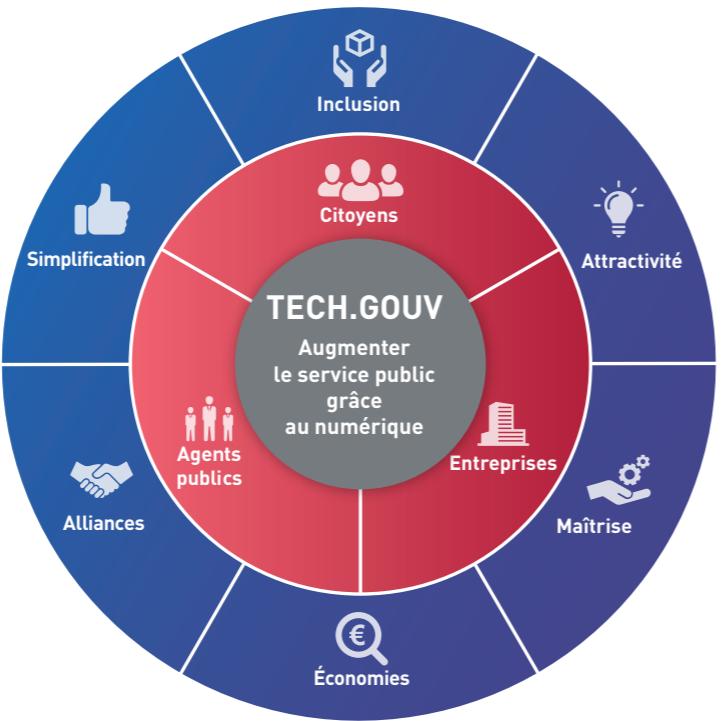
UNE STRATÉGIE **COLLECTIVE**

TECH.GOUV est une initiative collective et participative :

- ➔ **L'État**, à la fois coproducteur et client de l'initiative, bénéficie des actions mises en place par les différents services ministériels et contribue à leur mise en œuvre ;
- ➔ Les **collectivités territoriales** qui le souhaitent inscrivent leur action numérique dans TECH.GOUV afin de présenter aux usagers une offre de service cohérente, gommant les découpages administratifs ;
- ➔ Les **entreprises** et les **associations** peuvent contribuer à l'intérêt général en démultipliant l'effet de TECH.GOUV sur la société avec leurs propres offres de services.

Tous les projets, produits et méthodes portés par ces acteurs, dès lors qu'ils relèvent des objectifs stratégiques du programme et qu'ils génèrent une valeur ajoutée substantielle pour la communauté nationale, peuvent s'inscrire dans la dynamique TECH.GOUV.

La stratégie de TECH.GOUV répond à six enjeux



1. SIMPLIFICATION

Simplifier la vie des gens

Accéder à ses droits ou accomplir ses obligations administratives doit être facile, rapide et ergonomique. Cette simplification des services publics, plébiscitée par les Français comme par les agents, doit être obtenue grâce au numérique.



2. INCLUSION

Réduire les inégalités territoriales et ne laisser aucun usager et aucun agent public au bord du chemin numérique

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 l'intelligibilité. Mais c'est aussi s'assurer qu'aucun usager et aucun agent public n'est laissé au bord du chemin numérique.



3. ATTRACTIVITÉ

Attirer les talents au sein de l'État-employeur et simplifier la vie des agents publics

L'amélioration de l'environnement numérique de travail des agents facilitera le recrutement des bons profils et favorisera leur motivation, dans tous les métiers. Cette attractivité sera renforcée en faisant évoluer les méthodes de travail et de management, pour tirer pleinement profit du potentiel numérique.



4. MAÎTRISE

Accroître l'autonomie et la sécurité numérique de l'État par une meilleure maîtrise technologique

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



5. ÉCONOMIES

Optimiser les dépenses publiques

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. Ces économies contribueront aux investissements dans l'innovation de demain.



6. ALLIANCES

Développer les partenariats et co-créer de nouveaux services avec la société civile

La mise en place de partenariats ouverts et d'alliances avec des acteurs publics et privés de confiance favorise l'innovation. Elle démultiplie les capacités de l'État à produire rapidement et à moindre coût de nouveaux services en phase avec les attentes des usagers.

MISSIONS ET ACTIONS DE TECH.GOUV

Pour un numérique
au service des citoyens
et des agents publics

Cadre d'action composé de 8 missions, TECH.GOUV vise à faire progresser continuellement l'État numérique et les services proposés aux usagers et aux agents.

La feuille de route 2019-2022 comprend 38 projets. Parmi eux, 5 sont désormais achevés et 3 nouveaux font leur entrée en 2020.

UN PROGRAMME ÉVOLUTIF ET CONTRIBUTIF

TECH.GOUV n'est pas un programme conventionnel : dans une logique agile, son contenu, sa feuille de route et son calendrier évoluent en continu, selon les objectifs qui lui sont assignés, les ressources qui lui sont allouées, et les succès et les échecs éventuels constatés au gré de l'avancement des travaux. Dans cet esprit, la feuille de route a été actualisée en juillet 2020.

TECH.GOUV est aussi un programme contributif : chaque ministère, selon les capacités, les ressources et les expertises dont il dispose, prend en charge en direct certaines actions ou alloue des contributeurs aux différents projets.

La feuille de route du programme TECH.GOUV ne liste pas de manière exhaustive tous les projets et actions de l'État dans le domaine numérique ni tous ceux de la DINUM. S'y ajoutent en particulier les plans propres à chaque ministère, les actions récurrentes et les activités assurant le fonctionnement informatique courant de l'État.



Des produits et
des services numériques pour
développer les nouveaux usages



Des expertises numériques
accélérant la transformation
du service public

LABEL

Labelliser les solutions et outils
numériques recommandés pour les
administrations

PILOT

Accompagner la conception et le
pilotage des systèmes d'information
de l'État

IDNUM

Construire une identification
unifiée pour les services en ligne

TALENTS

Attirer et fidéliser les talents du
numérique, et accompagner les
managers publics dans l'usage du
numérique

DATA

Exploiter tout le potentiel des
données au service des politiques
publiques

BETA

Concevoir des services publics
numériques autrement

INFRA

Construire et opérer des
infrastructures et des services
numériques mutualisés

TRANSFO

Appuyer la transformation publique
par le numérique



LABEL

Labelliser les solutions et outils numériques recommandés, à l'usage des administrations

OBJECTIF : favoriser la création de services publics numériques utilisant les meilleures solutions disponibles

Les administrations sont amenées à acheter ou développer elles-mêmes de nombreux logiciels et services numériques. Ces solutions doivent fournir des garanties en matière de **protection des données personnelles**, de **réversibilité**, de **pérennité** et de **conformité aux grands principes** du numérique public (référentiels, ouverture des données, accessibilité). Elles doivent également **favoriser la mutualisation** entre administrations, afin d'éviter que chacune ne redéveloppe ou ne finance à nouveau une solution existante.

Où en est-on mi-2020 ?

Depuis juillet 2020, une démarche de labellisation est en cours de mise en place pour **favoriser l'identification de solutions mutualisées de qualité**, dans l'intérêt des usagers comme des agents publics.

Elle s'intéressera aux **logiciels, sous licence propriétaire ou libre, et services numériques créés par des administrations, des collectivités territoriales ou des acteurs privés**. Elle permettra également d'assurer une veille sur les produits numériques et de partager entre administrations les informations relatives aux solutions proposées par les PME françaises.

Les règles et un **processus équitable de labellisation** seront définis (**action LA1**). Ils permettront de constituer et mettre à jour un **catalogue de solutions** labellisées (**actions LA2 et LA3**), puis d'**encourager le recours** à ces solutions (**action LA4**).

La mission LABEL intègre mi-2020 une nouvelle action : le **Lab GovTech (action LA 5)**. L'idée : **identifier des solutions** issues de sociétés privées dans le domaine de la GovTech répondant à des besoins au sein des ministères, et **en faciliter le recours**.

- LABEL -

Feuille de route 2019-2022

ACTION LA1 → Règles de labellisation

Évaluer les attentes et définir les règles de labellisation de produits et services numériques



- Définition des règles de labellisation et mise en place d'une procédure de consultation avec les industriels du numérique

□ 3^e trimestre 2020

ACTION LA2 → Catalogue

Construire le catalogue en ligne des solutions labellisées et en assurer la maintenance évolutive



□ 2nd semestre 2020
puis maintenance

ACTION LA3 → Service de labellisation

Mettre en place une offre de service de labellisation



- Sélectionner les équipes internes et les prestataires chargés de décerner les labels.
- Promouvoir le label auprès des éditeurs
- Mettre en place le portage de la labellisation des produits et services de l'État
- Assurer la promotion et l'accompagnement à l'appropriation du label auprès des administrations (État, collectivités territoriales)
- Mettre en place un collège garant de l'indépendance et de l'équité de la labellisation

□ 4^e trimestre 2020

ACTION LA4 → Impact label

Suivre et améliorer l'impact du label

- Évaluer l'utilisation du catalogue de solutions labellisées
- Élaborer et piloter les actions de rationalisation et de mutualisation s'appuyant sur les solutions labellisées

DINUM

1^{er} trimestre 2021

ACTION LA5 → Lab GovTech

Favoriser l'identification des solutions GovTech pouvant répondre aux besoins des administrations, et faciliter la mise en relation des acteurs

- Assurer une veille sur les innovations issues de la GovTech qui permettraient d'accroître l'autonomie numérique de l'État
- Identifier des projets au sein de l'administration candidats pour expérimenter ces offres

DINUM

Lancement du guichet effectué au 1^{er} trimestre 2020. Montée en puissance jusqu'en 2021



IDNUM

Construire une identification unifiée pour les services en ligne

OBJECTIF : faciliter l'accès aux services en ligne en fédérant les identités pour tous les usagers (particuliers, entreprises et agents publics)

Accéder aux services en ligne **en toute confiance et sécurité**, sans avoir chaque fois à créer de nouveau compte : c'est la promesse de FranceConnect. Créé par la direction interministérielle du numérique, ce **fédérateur d'identités conçu par l'État** permet à l'usager de s'identifier en ligne en utilisant l'un de ses comptes existants (Impots.gouv.fr, Ameli, etc.).

En 2019, alors adopté par près de **12 millions d'utilisateurs**, FranceConnect donnait accès à plus de 500 sites publics, et, depuis novembre 2018, à des services du secteur privé comme les banques ou les assurances.

Objectif : que tous les services publics en ligne et un grand nombre de services privés proposent FranceConnect pour atteindre **25 millions d'utilisateurs d'ici 2022**.

Où en est-on mi-2020 ?

Dans le cadre de TECH.GOUV, le déploiement de **FranceConnect** a été accéléré (**action ID1**). Le service est désormais utilisé par **plus de 17 millions de citoyens**, dont 3 millions y ont recours plus de onze fois par an. FranceConnect est déployé sur **plus de 750 services en ligne**, parmi lesquels **une trentaine de services privés**.

Des services complémentaires sont proposés, en particulier **AidantsConnect (action ID1)**, qui permet à un professionnel de réaliser des démarches en ligne pour le compte d'une autre personne. Lancé début 2020, il est actuellement testé dans une dizaine de sites professionnels (structures France Services, associations de médiation numérique).

De nouveaux fournisseurs d'identité sont progressivement proposés, afin de développer des usages en ligne nécessitant un **niveau de sécurité plus élevé (action ID2)**. L'identité numérique de La Poste a ainsi obtenu le niveau sécurisé (appelé substantiel), conformément au règlement européen eIDAS, et peut ainsi dorénavant donner accès à des services plus sensibles.

Le projet **AgentConnect (action ID3)** a démarré en juin 2020 et bénéficie des expertises qui font le succès de FranceConnect. Il permettra aux agents publics de se connecter à leurs applications avec un identifiant unique, pour favoriser la transversalité au sein de l'État.

Enfin, avec **ProConnect (action ID4)**, les représentants d'une entreprise pourront effectuer des démarches en son nom. Les premiers travaux, menés au 1^{er} trimestre 2020, ont permis d'identifier les représentants des personnes morales et de gérer les délégations de représentation.

Feuille de route 2019-2022

ACTION ID1 → FranceConnect

Industrialiser et généraliser FranceConnect

 DINUM

- ➔ Renforcer sa sécurité et sa disponibilité  Fait
- ➔ Offrir une délégation d'identité numérique pour les aidants et représentants (AidantConnect)  Expérimentation faite 1^{er} semestre 2020
- ➔ Industrialiser l'assistance aux utilisateurs  Fait
- ➔ Animer l'écosystème (fournisseurs d'identité, fournisseurs de services et leurs éditeurs)  Fait, amélioration continue
- ➔ Déployer FranceConnect à large échelle  En cours, jusqu'à fin 2022
- ➔ Ouvrir les services publics français à des identités numériques européennes via FranceConnect  1^{er} trimestre 2021

ACTION ID2 → Synergies CNIE

Faire émerger pour FranceConnect une offre de fournisseurs d'identité présentant des niveaux de garantie substantiels et élevés

 Ministère de l'Intérieur (programme Identité numérique)

- ➔ Produire et déployer une carte nationale d'identité électronique à partir de laquelle d'autres acteurs pourront dériver des identités numériques fédérées dans FranceConnect
- ➔ Qualifier des fournisseurs d'identité du secteur privé de niveaux substantiels et élevés  2021
- ➔ Intégrer cette nouvelle offre de fournisseurs d'identité au service FranceConnect

ACTION ID3 → AgentConnect

Développer et déployer AgentConnect et l'écosystème associé

 DINUM

- ➔ Finaliser le prototype et le passer en production
- ➔ Faire émerger et raccorder des fournisseurs d'identité  Automne 2020
- ➔ Aider à raccorder des logiciels de l'État
- ➔ Contribuer au décloisonnement des applications ministérielles et à leur ouverture à l'interministériel via AgentConnect  Généralisation 2021-2022

ACTION ID4 → ProConnect

Développer et déployer ProConnect et l'écosystème associé

 Ministères économiques et financiers

- ➔ Mener une étude interministérielle (2nd semestre 2019)
- ➔ Développer ProConnect  Fait

- ➔ Faire émerger et animer le réseau d'acteurs concernés (fournisseurs d'identité, de services et de données, éditeurs)  Expérimentation 4^e trimestre 2020 puis extension progressive



DATA

Exploiter tout le potentiel des données au service des politiques publiques

OBJECTIF : simplifier les procédures administratives et créer des services numériques innovants en accélérant la circulation des données

Conscient de l'importance de la révolution des données, le gouvernement français a conçu une politique ambitieuse autour de trois axes principaux : **l'échange de données** entre administrations pour alléger les démarches des usagers, **la mise à disposition de données de qualité**, favorisée par le principe de l'ouverture par défaut et facilitée par le recours aux API, et enfin **l'exploitation des données** en vue d'améliorer l'efficacité de l'action publique.

Dans le cadre de TECH.GOUV, jusqu'à 2022, l'accent est mis sur la circulation des données au sein des administrations.

Où en est-on mi-2020 ?

Le guichet Dites-le-nous une fois (action DA1) a été mis en place fin 2019 et accompagne les acteurs publics dans l'application de ce principe, qu'ils soient fournisseurs de services ou de données. L'objectif d'accélération est atteint, ce projet sort de TECH.GOUV et se poursuit au sein de la DINUM.

Une **doctrine commune** est en cours d'élaboration pour permettre à chaque administration productrice de données de les partager avec celles qui en ont besoin, en toute autonomie. Elle définira les principes stratégiques et les technologies essentielles en matière d'échange de données. En parallèle, des

développements d'API au sein de toute l'administration sont en cours, orchestrés par la DINUM.

Un hub **d'échange de données** entre administrations – refonte de la plateforme d'échange et de confiance – est en cours de développement et entame son déploiement à partir du 2nd semestre 2020 (**action DA2**).

Des projets concrets s'appuyant sur cette circulation des données facilitée sont menés, comme **le dossier numérique citoyen (action DA3)** et **le dossier numérique de l'agent (action DA4)**. Tous deux sont en phase d'expérimentation pour s'assurer de leur adéquation au besoin avant de les généraliser.

Enfin, la mise en place de **l'archivage électronique** va permettre de garantir la valeur probante des échanges de données et des démarches – c'est-à-dire leur bonne conservation et leur intégrité. Trois ministères collaborent actuellement au développement de l'interface de la solution interministérielle **Vitam accessible en service (action DA5)** avec une communauté composée d'acteurs publics comme privés.

Une nouvelle action « **Éclairer les décisions publiques par la donnée** » (**action DA6**) a été initiée mi-2020, suite à la crise sanitaire. Elle vise à développer au sein des administrations la culture du pilotage par la donnée (analyse, prospective et tableaux de bord).

- DATA -

Feuille de route 2019-2022

ACTION DA1 → Guichet Dites-le-nous une fois

Objectif atteint ✓

 DINUM

Créer un point d'accès unique permettant aux administrations de mettre en œuvre le principe Dites-le-nous une fois

- ➔ Consolider et publier les contenus sur un point d'accès unique
- ➔ Développer un catalogue présentant les données disponibles sur les usagers et les entreprises pour échange entre administrations
- ➔ Présenter les cas d'usage en matière de simplification de démarches
- ➔ Présenter l'offre de service DINUM (appui juridique, technique, conseil)
- ➔ Demander aux administrations de faire remonter les besoins en matière de circulation de données

 Fait

ACTION DA2 → Datapedia

 DINUM

Créer une plateforme d'échange de données inter-administrations

- ➔ Définir l'architecture technique cible qui devra être partagée avec l'ensemble des ministères
- ➔ Identifier des briques existantes au sein des administrations et celles qui pourront être mutualisées pour profiter à toutes les administrations
- ➔ Refondre la plateforme d'échange et de confiance (PEC) par laquelle transitent les flux de données des démarches de service-public.fr

 Finalisation fin 2020

 En cours.
Déploiement progressif
2020-2022



PRODUITS et SERVICES

LABEL

Labelliser les solutions et outils numériques recommandés pour les administrations

Règles de labellisation

Catalogue

Service de labellisation

Impact label

(nouveau) Lab GovTech

DATA

Exploiter tout le potentiel des données au service des politiques publiques

Guichet Dites-le-nous une fois ✓

Datapedia

Dossier numérique citoyen

Dossier numérique de l'agent

Vitam accessible en service

(nouveau) Éclairer les décisions publiques par la donnée

IDNUM

Construire une identification unifiée pour les services en ligne

FranceConnect

Synergies CNIE

AgentConnect

ProConnect

INFRA

Construire et opérer des infrastructures et des services numériques mutualisés

Résilience RIE et Rimbaud

Convergence des grands réseaux

Cloud interne cercle 1

Cloud partenarial cercle 2

Environnement de travail numérique de l'agent ✓

(nouveau) Sac à dos numérique de l'agent public



EXPERTISES NUMÉRIQUES

PILOT

Accompagner la conception et le pilotage des systèmes d'information de l'État

Consolidation dépense numérique ✓

Conseil en pilotage des projets

Green Tech

BETA

Concevoir des services publics numériques autrement

Labo ✓

Investigation Startups d'État

Incubation Startups d'État

Industrialisation Startups d'État

Brigade d'intervention numérique

TALENTS

Attirer et fidéliser les talents du numérique, et accompagner les managers publics dans l'usage du numérique

Talents d'intérêt général ✓

Bourse des projets et expertises

Attractivité numérique

Manager numérique

TRANSFO

Appuyer la transformation publique par le numérique

Analyse des problèmes administratifs

Conseil en stratégie de transformation numérique

Dématérialisation de qualité

Numérique de qualité pour l'agent

Inclusion numérique

✓ Objectif atteint pour ces actions, qui sortent du programme TECH.GOUV

ACTION DA3 → Dossier numérique citoyen

Créer un dossier numérique citoyen, qui offrira aux usagers et citoyens une vision à 360°, et en toute transparence, de leurs relations avec les organismes publics

Parmi les fonctionnalités envisagées, permettre de :

- ➔ consulter la liste des informations dont les administrations disposent sur les citoyens ;
- ➔ suivre les échanges de données que les administrations effectuent entre elles pour faciliter les démarches ;
- ➔ développer une fonction de notifications permettant d'informer les citoyens de l'avancement du traitement de leurs dossiers.



DINUM



Expérimentation 2020.
Déploiement
1^{er} semestre 2021

ACTION DA4 → Dossier numérique de l'agent

Créer un dossier numérique de l'agent public, qui lui permettra d'accéder à l'ensemble des informations sur sa carrière (affectations, corps-grade, contrats...)

- ➔ Proposer aux agents, sur un espace personnel numérique sécurisé, leur information carrière, leurs bulletins de paie et leurs informations retraite
- ➔ Mettre en place la portabilité des données pour l'ensemble des agents publics, titulaires et contractuels
- ➔ Offrir la possibilité aux agents d'ajouter des informations relatives à des expériences hors fonction publique d'État



Ministère de l'Économie
et des Finances



1^{er} trimestre 2021

ACTION DA5 → Vitam accessible en service

Offrir un service d'archivage des données et documents des administrations en utilisant le logiciel interministériel Vitam

- ➔ Ouvrir un service à destination des services d'archives et des DSI pour intégrer et gérer la fonction archivage dans les processus internes
- ➔ Ouvrir un service à destination des agents publics leur permettant d'archiver les pièces administratives numériques



Ministère de la Culture et
ministère de la Transition
écologique



4^e trimestre 2020

ACTION DA6 → Éclairer les décisions publiques par la donnée

Systématiser l'usage des données pour éclairer les décisions publiques

- ➔ Sensibiliser les responsables publics au pilotage par la donnée
- ➔ Constituer une boîte à outils générique, mobilisable pour traiter les besoins spécifiques, et basée sur les meilleures pratiques des ministères (référentiels de schémas de données, données de référence, socle d'API, composants IA, etc.)
- ➔ Lancer un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour des projets de transformation publique, d'évolution de dispositifs réglementaires complexes ou de politique publique en cours d'analyse pour lesquels un éclairage par la donnée serait opportun



DINUM et DITP



2020-2021



INFRA

Construire et opérer des infrastructures et des services numériques mutualisés

OBJECTIF : concentrer les efforts budgétaires et les compétences sur les infrastructures (réseaux et services de base) les plus essentielles au bon fonctionnement de l'État

Réseau fixe et mobile, cloud, outils de travail numériques... certaines infrastructures et services numériques clés répondent à des **besoins partagés** par la grande majorité des administrations. Pour des raisons économiques, d'excellence technique ou pour permettre des usages interministériels, leur **mutualisation** s'impose. C'est la logique qui a soutenu la mise en place du réseau interministériel de l'État (RIE), qui est entré avec TECH.GOUV dans une nouvelle phase.

À travers le programme, il s'agit de concentrer les ressources budgétaires et humaines sur **la construction l'opération et l'évolution des infrastructures communes les plus utiles.**

Où en est-on mi-2020 ?

La mission INFRA a vu son ambition renforcée suite à la crise Covid-19

Le contour du projet d'**amélioration de la résilience du RIE** (**action IN1**), qui vise notamment à permettre son usage en situation de crise (catastrophe naturelle, crise sanitaire...) et à renforcer la protection des intérêts essentiels de l'État et des usagers, a ainsi été revu à la hausse.

L'analyse des besoins croisés et synergies entre et le réseau radio du futur (**action IN2**) est en cours afin de favoriser les usages en situation de mobilité tout en renforçant l'autonomie des moyens de communication de l'État.

Les travaux sur le **cloud** (**actions IN 3 et IN 4**) dans une phase de maturité : deux offres labo cercle 1 (ministères économiques et financiers, Intérieur) accueillent désormais de nombreux acteurs et l'expérimentation de cloud cercle 2 du ministère des Armées va donner lieu, à compter de fin 2014, à une industrialisation avec un partenaire privé.

La crise a également conduit à ajouter une action **sac à dos numérique de l'agent public** (**action 10**). Le but: donner accès à tous les agents de l'Etat aux infrastructures et outils numériques permettant le travail sur site autant que le télétravail. Elle prend le relais, avec une ambition et un budget plus larges, du programme **environnement de travail numérique de l'agent** (**ETNA**) (**action IN 5**). L'objectif de ce dernier est considéré comme atteint, avec 15 nouveaux services favorisant le travail collaboratif incubés, dont 7 entrés en industrialisation.

- INFRA

Feuille de route 2019-2022

ACTION IN1 → Résilience RIE et Rimba

Évaluer les attentes et définir les règles de labellisation de produits et services numériques

- ➔ Réaliser une étude d'architecture
 - ➔ Faire évoluer la résilience des points d'intérêt vitaux
 - ➔ Assurer le fonctionnement et la supervision renforcée du RIE

ACTION IN 2 → Convergence des grands résea

Faire converger le réseau interministériel de l'État le réseau radio du futur (RRF)

ACTION IN 3 → Cloud interne cercle

Offrir un cloud interne de l'État (cercle 1) pour accueillir au niveau interministériel les données et applications sensibles

- ➔ Suivre l'industrialisation des offres (ministère de l'Intérieur, ministères économiques et financiers, ministère de la Transition écologique, ministère de l'Agriculture)
 - ➔ Appuyer la mise en place des partenariats interministériels et le développement d'applications utilisant les plateformes

ACTION IN 4 → Cloud partenarial cercle 2

Mettre en place un cloud dédié pour l'État (cercle 2) avec un industriel du secteur, pour les données et applications de moindre sensibilité

- Réaliser une étude technico-économique

 Ministère des Armées et DINUM

 Étude 2nd semestre 2020

- Construire le cloud cercle 2 avec l'industriel retenu

- Déployer l'offre de service (État, collectivités territoriales)

 Projet 2020. Ouverture 1^{er} trimestre 2021

ACTION IN 5 → Environnement de travail numérique de l'agent

Créer et déployer à large échelle des outils et services numériques de nouvelle génération pour les agents

- Déployer Tchap, la messagerie instantanée de l'État
- Déployer un outil interministériel de webconférence (Jitsi)
- Expérimenter le poste de travail du futur, des solutions collaboratives et de mobilité (2019)
- Décliner l'expérimentation selon les situations (mobilité, télétravail, flex-office, collaboratif ouvert)
- Industrialiser et déployer progressivement des solutions adaptées aux différentes situations rencontrées (à partir de 2020)

 DINUM

 Fait

ACTION IN 6 → Sac à dos numérique de l'agent

Donner accès à tous les agents à des infrastructures et des outils numériques efficents permettant le travail sur site autant que le télétravail

- Définir le socle du poste de travail interministériel à partir d'une démarche tournée vers les usages.

 DINUM

 1^{er} trimestre 2021

- Assurer la mise en cohérence avec le socle de l'offre dans l'ensemble des ministères, du matériel jusqu'aux outils permettant le travail collaboratif.

- Mettre en place une offre interministérielle en fonction des besoins d'appui des ministères et de l'intérêt de la mutualisation

- Continuer à faire vivre et enrichir l'offre des services numériques issue de l'action IN5

 2021



PILOT

Accompagner la conception et le pilotage des systèmes d'information de l'État

OBJECTIF : développer la culture du pilotage et renforcer la performance du système d'information de l'État

Pour **fournir un meilleur service aux citoyens et aux agents**, l'État a besoin de **systèmes d'information plus performants et en phase avec les technologies d'aujourd'hui**. Parfois surdimensionnés, trop longs, trop coûteux... les grands projets informatiques ne se passent pas toujours comme prévu.

Où en est-on mi-2020 ?

Jusqu'en 2019, la DINSIC – avant de devenir la DINUM – validait le lancement des grands projets informatiques de l'État (supérieurs à 9 millions d'euros) et en contrôlait le bon déroulement. Cette approche a été complétée par **une offre de conseil en amont (action PI2)**, lancée fin 2019, qui propose aux ministères de **les soutenir dans la conception et la conduite de leurs grands projets SI**. Cette offre rencontre un large succès.

Le **suivi des dépenses numériques** de l'État (**action PI1**) a été outillé et expérimenté. Les méthodologies élaborées, comme la version mise à jour de la méthode Mareva d'analyse et de remontée de la valeur, sont maintenant utilisables de manière courante. L'objectif d'accélération est atteint et ce projet sort du programme TECH.GOUV pour se poursuivre de manière pérenne au sein de la DINUM.

Les travaux sur le volet **Green Tech (action PI3)** ont débuté par l'association des nombreux acteurs dans le domaine, le recensement et l'intégration des actions déjà engagées.

- PILOT -

Feuille de route 2019-2022

ACTION PI1 → Consolidation dépense numérique

Objectif atteint ✓

Mieux connaître et maîtriser les dépenses numériques de l'État



- Mesurer les dépenses par projets
- Évaluer l'impact budgétaire des investissements numériques
- Contribuer aux stratégies interministérielles d'achat
- Appuyer l'évaluation budgétaire des projets SI de l'État et développer une culture de l'investissement et de l'innovation dans le domaine numérique

📅 Fait : phase de construction achevée

ACTION PI2 → Conseil en pilotage des projets



Mettre en place une offre de conseil en pilotage de projets numériques

📅 Fait.
Montée en puissance prévue jusqu'en 2022

ACTION PI3 → Green Tech

⬆️ Ministère de la Transition écologique et DINUM

Améliorer la prise en compte des enjeux de développement durable

📅 1^{re} version fin 2020, puis industrialisation en 2021

- Lancer une étude d'opportunité pour identifier des indicateurs du numérique écoresponsable
- Définir une stratégie interministérielle (politique d'achat, architectures) de développement du numérique écoresponsable



TALENTS

Attirer et fidéliser les talents du numérique et accompagner les managers publics dans l'usage du numérique

OBJECTIF : favoriser la réussite de la transformation numérique de l'État et garantir sa souveraineté numérique

La gestion des compétences est un facteur crucial de réussite pour tous les acteurs du numérique. Le secteur public, en compétition avec le secteur privé sur les profils numériques, doit jouer avec les mêmes règles, utiliser ses atouts spécifiques (sens de la mission, diversité des actions...) pour parvenir à **être attractif**.

Au-delà du **recrutement** et de la **fidélisation de profils spécialisés**, il est aussi indispensable de **diffuser parmi tous les managers publics la culture du numérique** et son usage pour la transformation de l'État. Dans ces perspectives, à travers le programme TECH.GOUV, la DINUM mène des actions ciblées, en partenariat avec la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP).

Où en est-on mi-2020 ?

Le programme **Entrepreneurs d'Intérêt Général (EIG)** (**action TA1**) a lancé sa 4^e promotion en 2020 en augmentant encore le nombre de défis et de talents, signe de la réussite et de l'attractivité du dispositif.

L'objectif d'accélération est atteint, ce programme se poursuit au sein de la DINUM en dehors du programme TECH.GOUV.

Un dispositif de **coopération interministérielle** (**action TA2**) a été lancé en expérimentation en mai 2020 pour permettre à un talent du numérique de mettre ses compétences au service de projets numériques relevant d'autres employeurs publics. Intitulé **Partagez vos talents numériques !**, il a attiré en quelques semaines plus de 100 talents et 6 missions ont été actionnées.

Diverses opérations sont menées pour **dynamiser la filière numérique** publique et **faire monter en compétences** les agents (**action TA3**): campagne de recrutement d'alternants avec Diversifiez vos talents, opération de « job shadowing » Vis mon job, accompagnement des femmes du numérique, Forum de l'emploi tech de l'État...

Enfin, les premières actions d'**acculturation des cadres dirigeants** au numérique ont été conduites : immersion, mentorat de haut niveau (**action TA 4**).

-TALENTS-

Feuille de route 2019-2022

ACTION TA1 → Talents d'intérêt général

Objectif atteint ✓

Piloter le programme annuel Entrepreneurs d'Intérêt Général

DINUM

- ➔ Gérer les appels à projets et à candidatures et les co-financements
- ➔ Animer les programmes Entrepreneurs d'Intérêt Général et Designers d'Intérêt Général
- ➔ Pérenniser le dispositif et les talents les plus prometteurs

Fait

ACTION TA2 → Bourse des projets et expertises

DINUM

Permettre le partage ponctuel d'expertises au sein de l'administration pour contribuer aux projets numériques

Fait

- ➔ Expérimenter des partages ponctuels d'expertises entre administrations, puis généraliser le dispositif
- ➔ Constituer des viviers d'experts numériques internes et externes à l'État
- ➔ Inventer un système de valorisation/monétisation virtuelle des experts et des services aidants

2nd semestre 2020

ACTION TA3 → Attractivité numérique

Agir sur le cadre normatif et mettre en place des actions visant à développer une filière numérique publique attractive

- ➔ Développer des partenariats avec des CFA labellisés
Grande École du Numérique

 DINUM et ministères économiques et financiers

 Fait

- ➔ Accompagner les talents féminins du numérique au sein de l'État pour en favoriser la mixité

 Dispositif lancé

- ➔ Expérimenter une opération de « job shadowing » avec des étudiants

 Programmée en novembre 2020

- ➔ Mettre en place une stratégie d'image employeur de l'État dans le domaine du numérique
- ➔ Labelliser les formations numériques de l'État
- ➔ Expérimenter une fonction de conseiller mobilité carrière interministériel dédié au numérique

 2021

ACTION TA4 → Manager numérique

Accompagner les managers publics aux méthodes de travail numériques et aux leviers de la transformation numérique

- ➔ Animer un réseau de mentors publics du numérique, et accompagner des directeurs d'administration centrale
- ➔ Mettre en place des formations « manager à l'ère du numérique » à destination du management intermédiaire
- ➔ Expérimenter un cycle d'immersion dans les Startups d'État

 DINUM et ministères économiques et financiers

 1^{er} trimestre 2020 : lancement de l'offre

 2nd semestre 2020 – 1^{er} semestre 2021 : industrialisation



BETA

Concevoir des services publics numériques autrement

OBJECTIF : promouvoir des technologies et des méthodes innovantes de création de services publics numériques

Expérimentation, amélioration continue, preuves de concept... la création de services publics numériques innovants exige des **outils performants** et des **méthodes de travail agiles et ouvertes**. Ces méthodes ont éclos au sein de l'**incubateur de Startups d'État** de la direction interministérielle du numérique (**beta.gouv**) qui conçoit des services innovants centrés sur les agents et les usagers. Ce dispositif, qui a démontré sa valeur, doit passer à l'échelle.

des incubateurs est maximisé afin qu'ils deviennent des **services pérennes** gérés par les administrations elles-mêmes, en lien avec les enjeux et le contexte du numérique public existant (**action BE4**). Cette phase de transfert, fin du cycle de vie des Startups d'État, a été étudiée sur des cas concrets et fait l'objet d'un appui avec amélioration continue de la méthode.

Par ailleurs, l'État développe son expertise dans les technologies de pointe telles que l'**intelligence artificielle** ou la **robotisation des processus** afin d'en exploiter tout le potentiel. Des expérimentations ont été menées en collaboration avec le monde de la recherche afin de déployer le meilleur de la technologie au sein de l'État (**action BE1**). Les projets expérimentaux d'intelligence artificielle, lancés en 2019, ont quitté le programme TECH.GOUV et deviennent une activité permanente de la DINUM (lab IA).

Où en est-on mi-2020 ?

En soutien de cette culture de l'innovation numérique, un **accompagnement technique et méthodologique** est proposé aux administrations pour les aider à déployer des services innovants qui répondent au mieux aux besoins des usagers (**action BE3**).

Le cycle d'investissement des Startups d'État et de Territoires est en cours de consolidation (investigation des irritants, identification des produits les plus prometteurs, sélection des Startups sur lesquelles investir, arrêt ou croissance du service selon sa réussite) (**action BE2**).

Depuis le lancement de TECH.GOUV, les travaux sur les Startups d'État et leur incubation (**actions BE2 et BE3**) se sont poursuivis avec une montée en nombre et en budget, signe de la vigueur de l'approche. Plusieurs **incubateurs ministériels** sont en cours de création. L'**impact** des produits développés au sein du réseau

La **brigade d'intervention numérique (action BE5)** a été réorientée suite aux constats pendant la crise Covid-19. Elle va s'attacher à constituer et animer une communauté de talents pouvant être mobilisés sur des développements rapides et stratégiques dans leur ministère voire en interministériel. Elle s'appuie sur une équipe noyau au sein de la DINUM.

À noter : la mission a changé de nom passant de FABRIQUE à BETA en référence à beta.gouv pour marquer la maturité de la méthode Startup d'État.

- BETA -

Feuille de route 2019-2022

ACTION BE1 → Labo

Objectif atteint 

Développer une expertise des nouvelles technologies pour les services publics

 DINUM

- ➔ Mettre en place un laboratoire d'intelligence artificielle
- ➔ Monter des partenariats de recherche en intelligence artificielle
- ➔ Investiguer l'usage de nouvelles technologies (robotisation des processus, edge computing, IoT, etc.)

 Fait

 Expérimenté avec succès sur IA, RPA et chatbots. Action transformée en Lab GovTech (action LA5).

ACTION BE2 → Investigation Startups d'État

Investiguer et sélectionner les Startups d'État

 DINUM

- ➔ Identifier les irritants de service public pour lancer des Startups d'État et de Territoires
- ➔ Identifier les Startups d'État et de Territoires prometteuses en termes d'impact pour leur fournir un appui interministériel

 Processus et organisation mis en place. Montée en puissance jusqu'en 2021

ACTION BE3 → Incubation Startups d'État

Développer et animer le réseau des incubateurs de Startups d'État et de Territoires

 DINUM

- ➔ Appuyer la création d'incubateurs de Startups d'Etats ministériels
- ➔ Coacher et développer des Startups d'État
- ➔ Cibler les projets prometteurs et cofinancer leur amorçage

 4^e trimestre 2020. Montée en puissance jusqu'à mi-2021

ACTION BE4 → Industrialisation Startups d'État

Accompagner la reprise et l'industrialisation des Startups d'État et de Territoires à succès

 DINUM

- ➔ Accompagner la fin du cycle « Startup » : pérenniser l'équipe produit, intégrer les produits des Startups d'État au sein des ministères

- ➔ Faire émerger des produits d'ambition nationale

 Étude faite.
Mise en œuvre 2020-2021

ACTION BE5 → Brigade d'intervention numérique

Monter une brigade d'intervention numérique pour les projets prioritaires de l'État en déroute

 DINUM

- ➔ Définir une organisation avec une communauté de talents dans les ministères et un noyau interministériel

 Préfiguration
2nd semestre 2020

- ➔ Animer la communauté et faciliter la mobilisation des talents sur des missions

 Extension en 2021

- ➔ Promouvoir la contribution des agents de l'État à la brigade



TRANSFO

Appuyer la transformation publique par le numérique

OBJECTIF : soutenir, sur le volet numérique, les projets de transformation conduits par les ministères et leurs opérateurs

Habitués dans leur vie privée à utiliser des services en ligne ergonomiques et simples d'accès, les citoyens et les agents publics expriment les mêmes attentes dans la sphère administrative.

Il ne s'agit pas de simplement « plaquer » du numérique sur un service existant, mais bien de **le questionner et le repenser globalement, en tirant profit de toutes les opportunités offertes par le numérique**. Au-delà du service en lui-même, cela demande aussi de **revoir la relation à l'usager, les processus internes, l'organisation, mais aussi les méthodes et outils de travail des agents**.

La mission TRANSFO de TECH.GOUV **appuie cette nécessaire transformation par le numérique** des politiques et services publics et d'en assurer la qualité, en accord avec les attentes des usagers et des agents.

Où en est-on mi-2020 ?

Un **guichet unifié** a été mis en place au 1^{er} trimestre 2020 pour aider les administrations à **analyser un problème** rencontré dans l'une de leurs missions de service public et identifier l'appui pertinent au sein d'une offre numérique interministérielle très diverse (**action TR1**). Elles peuvent par exemple être orientées vers l'**offre de conseil en stratégie de transformation numérique de la DINUM** également mise en place début 2020 (**action TR2**), ou vers l'un ou l'autre des dispositifs numériques proposés (accompagnement

des grands projets informatiques, Startups d'État, et bientôt recours à une solution labellisée, etc.).

En cours de promotion auprès des décideurs publics, l'offre de conseil en stratégie a d'ores et déjà été mobilisée par différents ministères (Agriculture, Enseignement supérieur) mais aussi pour un retour d'expérience interministériel sur les impacts du numérique sur la continuité de l'action de l'État pendant la crise Covid-19 et une étude sur l'évolution des modalités de travail dans l'administration.

La DINUM pilote la **qualité des démarches en ligne** (**action TR3**), et rend publics les résultats dans un **observatoire**. Elle accompagne les administrations dans l'**amélioration continue** de ces démarches et la mise en place d'actions en faveur de l'**inclusion numérique** (**action TR5**). Le travail autour de l'inclusion est mené sur deux axes : l'accessibilité numérique, sous pilotage DINUM, et l'accueil omnicanal (accueil téléphonique, France Services), en liaison avec la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

Le suivi de la qualité de l'**environnement de travail numérique des agents publics** est également en place depuis fin 2019 et donnera lieu à de nouvelles enquêtes qui permettront d'éclairer les décisions d'investissement dans les matériels et les services numériques mis à disposition des agents (**action TR4**).

- TRANSFO -

Feuille de route 2019-2022

ACTION TR 1 → Analyse des problèmes administratifs

Mettre en place un guichet unifié d'analyse des problèmes administratifs à potentiel numérique et d'orientation vers la ou les solutions recommandées (mission de conseil, projet mutualisé ou sur mesure, solution logicielle du marché, Startup d'État, solution organisationnelle, etc.)



- ➔ Construire l'offre en partenariat avec les directeurs du numérique ministériels
- ➔ Appuyer en priorité les directeurs d'administration centrale (DAC) puis les chefs de service territoriaux
- ➔ Constituer un pôle mutualisé au sein de la DINUM pour soutenir les demandes des directions du numérique ministérielles

▣ Ouverture de l'offre réalisée au 2^e trimestre 2020. Montée en puissance jusqu'en 2021

ACTION TR 2 → Conseil en stratégie de transformation numérique

Mettre en place une offre de conseil en stratégie de transformation numérique, en partenariat avec les directions du numérique ministérielles et en coordination avec la DITP



- ➔ Constituer une équipe interministérielle de conseil
- ➔ Préfigurer en 2019 l'offre avec les expertises internes à la DINUM (coachs agiles, product owners, data scientists, architectes, UX designers, experts dématérialisation) et avec des cabinets externes
- ➔ Faire évoluer l'offre à compter de 2020 selon les besoins exprimés par les ministères

▣ Ouverture de l'offre réalisée au 2^e trimestre 2020. Montée en puissance jusqu'en 2021

ACTION TR3 → Dématérialisation de qualité

Piloter la mise en œuvre de la stratégie de dématérialisation des principales démarches administratives



- ➔ Évaluer la qualité des services numériques perçue par les usagers et publier les résultats (observatoire)



- ➔ Appuyer les administrations pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs

📅 1^{er} semestre 2021

- ➔ Élaborer et piloter des plans d'amélioration continue (marketing des services en ligne, parcours et expérience usagers, etc.)

ACTION TR4 → Numérique de qualité pour l'agent

Mesurer et suivre la qualité de l'environnement numérique de travail de l'agent



- ➔ Élaborer et publier le baromètre de la qualité des outils et services numériques des agents publics

📅 Mise en place de la démarche fin 2019. Industrialisation prévue au 3^e trimestre 2020.

- ➔ Construire les plans d'amélioration continue et suivre leur mise en œuvre

ACTION TR5 → Inclusion numérique

Appuyer la conception d'actions en matière d'inclusion numérique et d'assistance administrative par le numérique, en liaison avec la DITP et l'ANCT



- ➔ Déployer une stratégie d'assistance et d'outillage en multicanal (téléphone, numérique, accueil physique)

📅 2020-2021

- ➔ Mettre en place une stratégie d'accès étendu aux services publics grâce au numérique

- ➔ Mettre en œuvre la politique d'accessibilité des services publics numériques pour les personnes en situation de handicap

📅 2nd semestre 2020

GOUVERNANCE DE TECH.GOUV

PILÔTAGE

Le pilotage du programme TECH.GOUV est assuré par la direction interministérielle du numérique (DINUM). En son sein, la direction de programme en élabore la stratégie, assure la gouvernance d'ensemble, anime le collectif interministériel qui y contribue et l'ensemble des écosystèmes (État, collectivités territoriales, entreprises, associations, citoyens...).

Elle participe à la représentation technique de l'État français dans les instances européennes sur les sujets d'e-gouvernement.

Elle coordonne la communication interministérielle portant sur les actions numériques de l'État, en liaison avec le service d'information du Gouvernement (SIG).

Elle anticipe, évalue et prépare les incidences sociétales et juridiques de la transformation numérique et de la politique de l'État en la matière.

INSTANCES

La gouvernance de TECH.GOUV s'appuie sur deux organes stratégiques et opérationnels :

→ **LE COMITÉ D'ORIENTATION STRATÉGIQUE INTERMINISTÉRIEL DU NUMÉRIQUE (COSINUM)**

Présidé par la secrétaire générale du Gouvernement (SGG) et animé par le directeur interministériel du numérique (DINUM), le COSINUM réunit deux fois par an les secrétaires généraux de tous les ministères et des directeurs du budget (DB), de la transformation publique (DITP), de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), des achats de l'État (DAE) et de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

Le COSINUM définit la stratégie interministérielle du numérique de l'État et les moyens humains et budgétaires à mobiliser. Il prend connaissance de l'avancement des missions et de la progression des indicateurs de pilotage du programme TECH.GOUV, décide des inflexions nécessaires, et soumet ses conclusions au Gouvernement.

→ **LE COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DU NUMÉRIQUE (CINUM)**

Présidé par le directeur interministériel du numérique, le CINUM réunit une fois par mois les directeurs du numérique de tous des ministères, des services du Premier ministre et de la présidence de la République, ainsi que le directeur de l'ANSSI.

Il partage l'avancement des missions de TECH.GOUV et des autres chantiers numériques d'intérêt général, et prend les décisions de nature à favoriser leur succès, tout en évoquant les autres projets et problématiques numériques d'intérêt collectif ne relevant pas directement de TECH.GOUV.

Il peut être étendu au besoin à des autorités indépendantes (Cour des comptes, Conseil d'État, Assemblée nationale, Sénat) ou à des opérateurs de l'État.

Indicateurs de pilotage

TECH.GOUV

		en 2018	en 2019	projection fin 2020	objectif fin 2022
LABEL	Prototypes technologiques et numériques réalisés	0	0	5	10*
	Outils et solutions numériques labellisés (au total)	0	0	5	50 à 80
	Produits labellisés utilisés dans le cadre d'un nouveau projet lancé dans l'année	NM	NM	0%	100%
	Économies réalisées grâce à la mutualisation	NM	NM	0	10 M€*
IDNUM	Identifications FranceConnect	40 millions*	78 millions	80 millions	100 millions*
	Identifications AgentConnect	0	0	0	10 millions*
	Identifications ProConnect	0	0	0	1 million*
DATA	Succès du recours au service de décloisonnement de l'information entre administrations	NM	NM	80%	80%
	Dossiers numériques du citoyen actifs	0	0	0	1 million*
	Dossiers numériques de l'agent actifs	0	0	0	100 000*
INFRA	Site prioritaire (TOP 1000) isolé du réseau de l'État plus de 4h consécutives	NM	3%	2%	0%
	Nombre d'applications hébergées sur le cloud d'État	60	90	160	200
	Agents de l'État outillés pour le travail en situation de mobilité	< 5%	9%	15%	25%
PILOT	Glissement budgétaire et calendaire des grands projets numériques (suivis dans le panorama)	30%	33%	31%	20%
	Projets accompagnés par l'offre de conseil interministériel	0	3	8	20*

		en 2018	en 2019	projection fin 2020	objectif fin 2022
TALENTS	Managers numériques formés	NM	0	30	200*
	Nombre de talents numériques dans le vivier	0	0	200	1 000
	Mises en relation réussies mission - talent	0	0	10	50*
BETA	Problèmes investigués	0	46	60	200*
	Startups d'Etat et de Territoires lancées chaque année	15	32	30	50*
	Sortie dans les 12 mois du cycle Startup (y compris arrêt)	NM	NM	30%	90%*
	Startup à impact national majeur	1	1	2	5*
	Projets conduits par la brigade d'intervention numérique	0	0	0	2*
TRANSFO	Démarches administratives phares disponibles en ligne	63%	69%	73%	100%
	Projets de transformation numérique à fort impact sur l'organisation des administrations	NM	NM	8	20*
	Démarches administratives phares avec un fort taux de recours par les usagers à la voie numérique	33%	53%	59%	70%*
	Démarches en ligne obtenant au moins une note de 7/10 auprès des citoyens	NM	Non significatif	75%	80%*
	Démarches en ligne obtenant au moins une note de 7/10 auprès des entreprises	NM	Non significatif	85%	90%*
	Agents satisfaits (7/10) de leur position de travail numérique	NM	66%	65%	80%*
TECH.GOUV	Rang de la France dans la composante « services publics numériques » de l'indicateur européen DESI	16 ^e	13 ^e	12 ^e	10 ^e
	Organisations publiques contribuant à l'initiative TECH.GOUV	NM	40	40	50*
	Organisations privées contribuant à l'initiative TECH.GOUV	NM	8	15	50*

**DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE
DU NUMÉRIQUE**

20 avenue de Ségur - 75007 Paris

 numerique.gouv.fr

  
 @_DINUM