



Rapport d'activité 2014

Secrétariat général
pour la modernisation
de l'action publique

Sommaire

Édito	5
Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique	7
Accompagner la transformation des politiques publiques	11
L'évaluation des politiques publiques (EPP)	12
L'État se transforme	13
L'innovation au service de la modernisation de l'action publique	15
L'accompagnement des administrations dans leur transformation	20
1 ^{ère} semaine de l'innovation publique	22
Transformer avec le numérique et les données publiques	25
Un système d'information unique pour l'État	26
L'ouverture, la réutilisation et la mise en circulation des données publiques	29
Le gouvernement ouvert	31
Améliorer la qualité de service	33
La simplification de l'administration	34
L'innovation dans la relation à l'utilisateur	37
Le tableau de bord des services publics numériques	39
Le SGMAP, ressources et organisation	40



En 2014, le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) s'est mobilisé, sous l'autorité du Premier ministre, pour relever les défis de la transformation de l'action publique et ce rapport a pour ambition de vous faire partager nos plus belles réussites.

L'investissement de tous les agents et partenaires du SGMAP a permis à l'administration française de réaliser de très significatives avancées. La France a ainsi été désignée par l'Organisation des Nations unies (ONU) 1^{ère} en Europe et 4^{ème} dans le monde pour son administration numérique. Doté depuis l'été 2014 d'un système d'information unique piloté par la DISIC, l'État poursuivra l'amélioration de ses services publics numériques dans le cadre de sa stratégie d'État-plateforme. De la conférence de Paris à l'adhésion de la France au Partenariat pour le gouvernement ouvert, la politique d'ouverture et de réutilisation des données publiques, axe fort de modernisation fixé par le Gouvernement, s'est poursuivie et approfondie. La France est désormais dans le trio de tête en matière d'open data, après le Royaume-Uni et le Danemark, selon l'*Open Knowledge Foundation* (OKF).

Laboratoire et promoteur d'innovation publique, le SGMAP a su mobiliser et fédérer les acteurs publics et une quinzaine de régions autour de la 1^{ère} semaine de l'innovation publique française, ce rendez-vous annuel de valorisation des services publics et de ceux qui les animent au quotidien.

L'année 2014 aura été une étape significative pour le SGMAP. Notre démarche d'évaluation des politiques publiques a connu un temps de bilan : 59 évaluations lancées depuis la fin 2012, dont 60 % ont déjà produit des transformations importantes dans l'administration et ont, au total, suscité une économie budgétaire de 5 milliards d'euros. Fort de ce bilan, le Gouvernement a décidé d'engager une nouvelle vague d'évaluations en 2015. D'une manière générale, le SGMAP a affermi son dispositif de soutien et de coordination des projets de modernisation des ministres. Enfin, au-delà du suivi des grands chantiers interministériels de modernisation, le SGMAP s'est vu confié, en septembre 2014, une revue des missions de l'État sur tout le territoire, dans une démarche alliant écoute et proximité, qui va alimenter le travail de réforme de fond engagé par le Gouvernement et l'administration.

Je souhaite vivement que ce rapport, qui présente une analyse synthétique des activités du SGMAP pendant l'année 2014, contribue à rendre visible la dynamique de changement et de modernité qui est à l'œuvre dans les grands chantiers de l'action publique en France.

Laure de la Bretèche
Secrétaire générale pour la modernisation de l'action publique

Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

Par sa position interministérielle, le SGMAP conseille le Gouvernement dans l'élaboration, la conduite et le suivi du programme de réformes.

Il est un partenaire stratégique pour accompagner le changement des usages, améliorer la qualité de service et intégrer les évolutions technologiques et méthodologiques dans la mutation de l'administration.



Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) est un service du Premier ministre qui accompagne le Gouvernement dans la mise en œuvre de la réforme de l'État et soutient les administrations dans leurs projets de modernisation.

Il tient un rôle d'expertise...

- dans la détection des sujets,
- la conduite du changement par la transformation des usages et des méthodes,
- le suivi des réformes engagées.

...et remplit trois missions

Accompagner le changement des politiques publiques

Le SGMAP tient une position centrale dans la coordination des projets de modernisation auprès des ministères et des administrations.

- Il est consulté pour son expertise et formule des recommandations suite aux travaux transverses menés avec ses partenaires. Il questionne la pertinence de la place et du rôle de l'État en accompagnant la revue des missions de l'État, pour rendre son action plus efficace, plus lisible et adapter au mieux ses missions aux attentes des citoyens.
- Par un appui accru, il assure un rôle de facilitateur dans la mise en œuvre des projets de modernisation.
- Les évaluations de politiques publiques (EPP) sont un instrument d'aide à la décision. Elles analysent l'action publique selon une méthodologie structurée, en collaboration avec l'État, les collectivités territoriales, les organismes sociaux et les opérateurs.
- Le SGMAP initie des méthodes et projets innovants comme le nudge, et développe un écosystème propice à l'innovation avec le programme Futurs Publics, le programme d'investissement d'avenir (PIA) et les formations de l'École de la modernisation de l'État (EME).

Améliorer la qualité de service

La relation administration/usagers est la condition d'un service public de qualité qui passe par le renforcement de la proximité de l'État avec ses citoyens.

- Plusieurs programmes d'écoute contribuent à enrichir ce dialogue, comme la plateforme participative faire-simple.gouv.fr,
- « 100 % contacts efficaces », un programme d'identification, de partage, et d'expérimentation des pratiques les plus innovantes en matière de relation à l'utilisateur au sein des administrations.
- Le SGMAP outille le programme de simplification pour les entreprises et les particuliers. Avec le programme « Dites-le-nous une fois », la redondance des informations demandées aux usagers est réduite.

Transformer avec le numérique et les données publiques

Le numérique est intégré aux projets de transformation et participe pleinement à l'efficacité de la modernisation de l'action publique. Le SGMAP développe les services publics numériques, tout en simplifiant les processus.

- Le tableau de bord des services publics numériques, publié pour la première fois en 2014, mesure la progression de l'utilisation des services numériques par les particuliers, les entreprises et les associations.
- L'ouverture des données publiques est un levier pour la transparence de l'action publique. Leur mise à disposition sur la plateforme data.gouv.fr propose une approche participative et citoyenne du partage et de la réutilisation des données publiques. Le concours Dataconnexions et les open data camps participent à cette philosophie.

- La France présidera le partenariat pour le gouvernement ouvert en 2016, valorisant la qualité des services publics en ligne, la politique d'ouverture des données publiques et la fonction d'administrateur général des données.
- La définition du cadre d'architecture du système d'information (SI) de l'État, notamment par la stratégie d'État plateforme, fournit de nouveaux services numériques comme le système d'identification France connect. Elle est construite selon un modèle d'échange de données entre administrations.
- Le réseau interministériel de l'État (RIE) a pour objectif de mutualiser le réseau informatique de l'État. Son objectif est triple : limiter les risques liés aux cyber-attaques, faciliter les échanges de données interministériels et mutualiser les infrastructures.
- Les projets informatiques des ministères et des opérateurs publics sont sécurisés par le SGMAP. Soit en amont, lorsqu'ils font l'objet d'un avis conformes (pour des montants supérieurs à 9 millions d'euros), soit en cours de réalisation quand ils présentent un niveau de risque trop élevé.
- Le RGAA, le référentiel d'accessibilité numérique pour les administrations, a été remis à jour. Le SGMAP l'a assorti d'une série de mesures d'accompagnement, au premier rang desquelles, un label traduisant le niveau d'accessibilité des sites internet.

Un rôle de conseil et de partenaire

Le SGMAP est doté d'un double rôle :

- un rôle de conseil auprès du Gouvernement dans l'élaboration, la conduite et le suivi du programme global de réformes ;
- un rôle de « partenaire stratégique » vis-à-vis des administrations dans la conduite de leurs réformes, dans une posture d'animation, d'accompagnement et d'expertise dans les différents domaines de la transformation, et le garant du respect des contraintes propres à chaque administration.

Des métiers et des expertises uniques

Pour jouer ce double rôle, le SGMAP regroupe des métiers et des expertises uniques, qu'il mobilise au service des stratégies de transformation des politiques publiques et du fonctionnement des administrations. Il les fait évoluer en permanence pour rester à la pointe dans tous les domaines :

- écoute des usagers, des agents et des parties prenantes ;
- évaluation des politiques publiques ;
- identification de méthodes innovantes de conception des politiques publiques ;
- administration numérique (données ouvertes, transformation du système d'information, développement des services publics numériques) ;
- transformation de la mise en œuvre des politiques publiques et du fonctionnement des administrations (organisation, réingénierie de processus, amélioration de la gouvernance, etc.) ;
- développement des capacités de transformation des cadres publics ;
- compétence sur l'achat de prestations intellectuelles en lien avec le service du Premier ministre et le service des achats de l'État (SAE).

Accompagner la transformation des politiques publiques

Le SGMAP tient une position centrale dans la coordination des projets de modernisation auprès des ministères et des administrations.

- Il est consulté pour son expertise et formule des recommandations suite aux travaux transverses menés avec ses partenaires.
- Il accompagne la revue des missions de l'État et l'organisation territoriale de l'État, pour rendre l'action de l'État plus efficace, plus lisible et adapter au mieux les missions aux attentes des citoyens.
- Par un appui accru, il assure un rôle de facilitateur dans la mise en œuvre des projets de modernisation.
- Il initie des méthodes et des projets innovants, et développe un écosystème propice à l'innovation.



L'évaluation des politiques publiques (EPP)

Afin d'assurer dans la durée la cohérence et l'efficacité de l'action publique, le Gouvernement a lancé, en décembre 2012, une démarche exhaustive d'évaluation des politiques publiques couvrant tout le champ de l'action publique (État, collectivités territoriales, sécurité sociale, opérateurs). Le SGMAP accompagne et coordonne ces évaluations qui sont conduites sur mandat du Premier ministre et du secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification, et sous la responsabilité des ministres, le cas échéant, en copilotage avec une ou des associations d'élus.

59

EPP lancées

35

EPP ont déjà
donné lieu à des
transformations

+ de
5 Mds€

d'économies
réalisées*

Qu'est-ce que l'évaluation des politiques publiques dans le cadre de la modernisation de l'action publique ?

Evaluer une politique publique, c'est juger de sa valeur au regard d'un ensemble de critères, en vue de l'améliorer et d'éclairer la prise de décision. Les évaluations de politiques publiques ont été conçues essentiellement dans deux finalités :

- apprécier l'efficacité d'une action publique à l'aune notamment de sa capacité à satisfaire les besoins des usagers - bénéficiaires (ré-interrogation des objectifs poursuivis par la politique, des besoins des bénéficiaires - usagers, des modalités de mise en œuvre de l'action publique, des résultats obtenus) ;
- apporter une aide à la prise de décision politique et à sa mise en œuvre.

Sur la base du diagnostic établi avec les acteurs concernés, des scénarii de transformation sont définis pour améliorer l'action publique.

Evaluer pour rénover les politiques publiques

A ce jour, 59 évaluations de politiques publiques ont été lancées et 60 % d'entre elles sont à l'origine de transformations, de réformes ou d'économies.

Affaires sociales, éducation, justice, écologie, culture, etc., de nombreuses politiques ministérielles, interministérielles et partagées avec les collectivités locales sont couvertes par des EPP avec des sujets aussi divers que l'appui à l'internationalisation de l'économie française, les aides à la famille, les politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion, la politique de l'eau, la formation professionnelle des demandeurs d'emploi ou le soutien au sport professionnel.

| *LF et LFSS 2014 et 2015

Deux ans d'évaluation des politiques publiques : bilan et perspectives

Jeudi 6 novembre 2014, acteurs, experts et praticiens de l'évaluation se sont réunis pour échanger sur le bilan et les perspectives de la démarche d'évaluation des politiques publiques lancée fin 2012. La journée s'est articulée autour de trois tables rondes qui ont permis d'aborder des sujets aussi variés que la méthodologie, les résultats ou encore les clés de la réussite d'une évaluation de politique publique.



L'État se transforme

La revue des missions de l'État

Le coup d'envoi de la revue des missions de l'État a été donné lors du Conseil des ministres du 10 septembre 2014. Cette démarche vise à interroger la pertinence de la place et du rôle de l'État, afin de rendre son action plus efficace, plus lisible et d'adapter au mieux ses missions aux attentes des citoyens.

Une réflexion globale menée sur l'ensemble des missions de l'État et du territoire

La revue des missions concerne l'ensemble des actions de l'État (qu'elles soient réalisées par les administrations centrales, les services déconcentrés ou les agences et opérateurs). Elle implique donc tous les services et tous les niveaux d'administrations de l'ensemble des ministères, y compris les services non placés directement sous l'autorité des préfets (ex : ministères de la défense, de la justice ou de l'enseignement supérieur et de la recherche).

Les agences et opérateurs de l'État intégrés à la réflexion

Les agences et opérateurs de l'État jouent un rôle déterminant dans de nombreuses politiques publiques et représentent un enjeu de gouvernance, de gestion et de finances publiques. Ils ont donc été intégrés à cette revue des missions selon une méthodologie préconisée par le SGMAP. Ainsi, chaque ministère a examiné la pertinence de la répartition actuelle des missions entre son administration centrale, ses services déconcentrés et les agences et opérateurs de son champ de compétences, sur la base des conditions et critères fixés par la doctrine de recours aux agences (formalisée par la circulaire du Premier ministre en date du 9 avril 2013). Les reconfigurations (transferts de compétences, mutualisations, fusion ou suppression d'organismes, etc.) nécessaires qui en découleront devront être intégrées dans des stratégies ministérielles de rationalisation des organismes sous tutelle.

Réformer autrement : une consultation inédite auprès des Français

Depuis novembre 2014, une large consultation de proximité a été engagée pour une durée de deux mois, dans 14 territoires représentatifs. L'ensemble des parties prenantes est consulté : les agents, les collectivités territoriales et les bénéficiaires de services publics, qu'ils soient citoyens ou entreprises. Dans chaque territoire, la consultation est organisée en trois groupes de travail : 1 avec les agents de l'État (services déconcentrés et opérateurs) ; 1 avec les bénéficiaires de l'action publique (usagers, entreprises, associations) ; 1 avec les représentants des collectivités territoriales.

Les consultations ont fait naître de nombreuses propositions

Ces consultations ont permis d'engager une réflexion en profondeur sur la place et le rôle de l'État et de faire remonter près de 600 propositions visant à clarifier et redéfinir son positionnement, ses missions et ses modes d'intervention. Si plus de 70 % de ces propositions ont un caractère technique et opérationnel, près de 30 % d'entre elles constituent des orientations stratégiques (gouvernance, renforcement, simplification). Un premier travail de priorisation engagé avec les ministères (cabinets, directions centrales et services déconcentrés), a conduit à retenir un certain nombre de propositions. Il convient désormais de lancer un cycle de validation au niveau interministériel, à la suite duquel les ministères seront chargés d'identifier les impacts budgétaires et RH ainsi que les mesures d'accompagnement nécessaires pour chacune des propositions retenues dans leur périmètre.

Calendrier de la revue des missions :

le Gouvernement arrêtera ses décisions au deuxième trimestre 2015 et fixera, pour chaque ministère, une feuille de route pour les deux prochaines années.

Le Gouvernement a engagé une réforme de l'administration territoriale de l'État dont le cadre a été annoncé en conseil des ministres le 2 juillet 2014. Dans ce cadre, le SGMAP a piloté quatre chantiers interministériels : la déconcentration budgétaire, la tutelle des opérateurs prolongée au niveau territorial, la mutualisation des fonctions supports, et Le pilotage interministériel de l'immobilier de l'État. Les trois premiers s'inscrivent dans le chantier plus global de rénovation du décret portant charte de déconcentration, actuellement soumis à l'avis du conseil d'État.

La déconcentration budgétaire

La nouvelle charte de déconcentration rappelle le rôle des responsables de programme et des responsables de budgets opérationnels au titre du dialogue de gestion, de la programmation budgétaire et de l'exécution des moyens en soulignant la responsabilisation des responsables de programme. Elle précise que les administrations centrales proposent le regroupement des programmes budgétaires afin de faciliter la mise en œuvre territoriale des politiques publiques concourant aux mêmes objectifs.

Le SGMAP a co-piloté, avec la direction du budget, un groupe de travail interministériel regroupant les ministères et les représentants des services déconcentrés de l'État. Ces travaux ont conduit à un projet d'instruction interministérielle qui vise à donner plus de marges de manœuvre aux gestionnaires locaux à travers quatre principaux leviers : la simplification de la nomenclature budgétaire - programme / BOP / UO ; le renforcement de la fongibilité (élargissement du périmètre des programmes mutualisés, principe de l'allocation des crédits sans fléchage, responsabilisation du RBOP, etc.) ; l'amélioration des calendriers de gestion (mise à disposition plus précoce des crédits, calendrier et charte de gestion par chaque ministère, etc.) ; et la réduction des contrôles a priori.

La tutelle des opérateurs prolongée au niveau territorial

Le groupe de travail « ATE opérateurs », piloté par le SGMAP, s'est appuyé sur une enquête de terrain. Tout d'abord, un questionnaire produit par le SGMAP a été adressé aux réseaux territoriaux (groupements du périmètre RéATE et préfets) afin de réaliser un bilan des bonnes pratiques et des difficultés rencontrées. En complément, le SGMAP a réalisé des entretiens avec les directions des quatre établissements publics de l'État concernés par le décret du 18 avril 2012 relatif au préfet délégué territorial (ANAH, ANRU, CNDS, FranceAgriMer) ainsi qu'avec les directions centrales des ministères assurant la tutelle de ces quatre établissements.

Des propositions du groupe de travail ont été intégrées dans le projet de nouvelle charte de déconcentration. Ce projet de décret introduit de nouvelles règles concernant la relation

entre les établissements publics de l'État et le préfet lorsqu'il n'en est pas le délégué territorial : consultation du préfet préalablement à la désignation et à l'évaluation du responsable territorial de l'établissement public, signature d'une convention territoriale entre le préfet et le responsable territorial de l'établissement public lorsqu'une convention d'objectifs et de performance passée au niveau national entre l'État et un établissement public de l'État le prévoit, possibilité pour les responsables d'établissement public de participer au CAR ou au collège des chefs de service.

La mutualisation des fonctions support

Le groupe de travail « mutualisation des fonctions supports des services territoriaux » co-piloté par le SGMAP et par la DSAF, a traité de cinq fonctions support identifiées à fort enjeu : RH, archives, immobilier, juridique et achats.

Riches de l'expérimentation des schémas de mutualisation régionaux réalisés dans le cadre de la mise en œuvre de la RéATE, les travaux ont permis : d'identifier les bonnes pratiques par métier et les pistes aidant à la mise en place des plateformes-métiers interministérielles ; de proposer des solutions d'organisation favorisant la professionnalisation des fonctions-support.

Le pilotage interministériel de l'immobilier de l'État

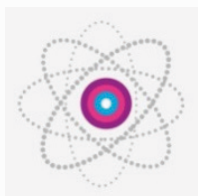
L'instruction des schémas d'implantations des nouveaux services de l'administration territoriale de l'État (DR, DDI, ARS) est assurée par l'instance nationale d'examen des projets immobiliers (INEI), sous l'égide du SGMAP, conformément aux termes de la circulaire du Premier ministre du 27 juillet 2009. L'INEI a également été chargée d'examiner les projets d'implantation des maisons de l'État.

Le bilan demandé en février 2014 aux préfets de région par le SGMAP et France Domaine a mis en exergue des résultats significatifs d'une démarche dont l'ampleur n'a pas connu d'équivalent. En effet, la diminution du nombre de sites et les opérations de déménagement, bien que non achevées à ce jour (environ 86 % des objectifs fixés), ont eu pour conséquence l'abandon de plus de 200 000 m², correspondant à 546 implantations libérées et une baisse de la dépense locative annuelle de 7 325 613 €.

L'innovation au service de la modernisation de l'action publique

L'innovation est un levier essentiel de modernisation de l'action publique. Dans cette optique, le SGMAP a marqué l'année 2014 par la mise en place de trois projets forts en matière d'innovation publique : le programme Futurs Publics, l'utilisation des nudges et l'expérimentation des collèges connectés. Le programme d'investissement d'avenir (PIA) et l'École de la modernisation de l'État (EME) contribuent, quant à eux, à renforcer la transformation de l'administration à travers les agents et les projets. Enfin, cette année a également vu naître la première semaine de l'innovation publique en France.

Concevoir et expérimenter l'action publique de demain avec Futurs Publics



Ouvrir les administrations à de nouveaux partenaires (PME, chercheurs, entrepreneurs sociaux, etc.). Imaginer des solutions ingénieuses pour rendre un meilleur service aux citoyens et aux entreprises. Utiliser de manière plus efficiente les ressources publiques et favoriser la prise d'initiative au sein des administrations. Et au-delà, changer concrètement et significativement la vie des Français. C'est à ces défis que s'attache à répondre le programme Futurs Publics grâce notamment à une méthode d'expérimentation et de test « en mode laboratoire » à petite échelle.



Depuis sa création en décembre 2013, le programme a déjà engagé quatre chantiers :

- simplifier les demandes d'aides sociales ;
- améliorer la prise en charge administrative des personnes en situation de handicap ;
- repenser l'action des « maisons de services aux publics » ;
- développer les usages pédagogiques du numérique dans les collèges.

Au-delà de la conduite de projets novateurs, la modernisation de l'administration implique un changement profond dans les modes de travail et la culture administrative. Futurs Publics crée et anime un écosystème favorable à l'innovation publique, afin d'imaginer des partenariats qui permettent de rendre un meilleur service à l'usager, dans le respect des missions et des valeurs du service public.

Lancé en mai 2014, **Réacteur Public** est un consortium d'acteurs territoriaux et nationaux réunissant les services de l'État, des associations d'élus et plusieurs collectivités territoriales pour tester de nouvelles façons de moderniser l'action publique par l'innovation.



Les **séminaires praticiens-chercheurs**, co-organisés par le SGMAP et l'Institut de la gestion publique et du développement économique, permettent de créer la rencontre et le dialogue entre agents publics et chercheurs.

*Le nudge : un nouvel outil
au service de l'action publique*



Fondés sur les enseignements de la psychologie et de l'économie comportementale, les « nudges » permettent d'influencer en douceur les comportements et d'ainsi faciliter les relations entre administrations et usagers, ou bien prévenir les comportements à risque.

Le nudge s'appuie sur plusieurs leviers, tous basés sur le principe de « suggestion sans contrainte », en mettant en valeur le bénéfice possible pour l'utilisateur plutôt que l'obligation ou la peur de la sanction, et en soulignant la norme sociale grâce à des chiffres.

Dans le cadre de l'action publique, il s'agit essentiellement de repenser et modifier l'architecture des choix (ordre, présentation, mise en avant des bénéfices pour l'utilisateur) au regard d'une meilleure connaissance des publics concernés.

En 2014, le SGMAP a accompagné une première expérimentation en France du nudge auprès de la direction générale des Finances publiques (DGFiP). L'objectif de cette expérience était de favoriser, pour des démarches simples, le recours aux services en ligne afin de traiter au guichet prioritairement les démarches plus complexes, à plus forte valeur ajoutée. Ainsi, l'analyse ethnographique des comportements des usagers, de leurs parcours et de leurs besoins au cours de leurs démarches administratives a permis de déterminer les types.

L'expérimentation du « **nudge** », menée par le SGMAP et l'institut BVA en partenariat avec la direction générale des Finances publiques (DGFIP), a reçu un **prix international** dans le cadre du congrès annuel ESOMAR, qui a réuni les professionnels des études et du marketing du monde entier à Nice, du 7 au 10 septembre 2014.



Collèges connectés : développer des usages numériques pédagogiques innovants

Faire entrer l'école dans l'ère du numérique est une ambition phare du ministère de l'Éducation nationale, avec au cœur de sa stratégie, l'opération « Collèges connectés ».



Lancé en 2013, le programme « Collèges connectés », mené avec l'appui du SGMAP, soutient 23 collèges pilotes et leur fournit des ressources pédagogiques pour leur permettre d'intégrer davantage le numérique dans l'enseignement et la vie scolaire.

Depuis le lancement de cette initiative, le SGMAP accompagne des enseignants et des inspecteurs académiques afin de faire évoluer les comportements et d'enrichir les usages pédagogiques numériques de pratiques innovantes à travers une démarche de « recherche-action », structurée en trois temps :

- un état des lieux des pratiques numériques existantes et des potentialités non exploitées ;
- une phase de co-conception de séances pédagogiques numériques ;
- une phase d'expérimentation afin de tester ces nouveaux usages et à réfléchir sur les outils et ressources pédagogiques à prototyper pour faciliter le développement du numérique.

En partenariat avec les chercheurs du Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique (CREAD) de l'Université de Rennes, le SGMAP accompagne ainsi deux collèges connectés pilotes : le collège Beaumarchais, à Paris, et le collège Léonard de Vinci, à Saint-Brieuc.

Festival Futur en Seine

Le SGMAP a participé à la 5^{ème} édition de Futur en Seine du 12 au 15 juin, autour de 3 temps forts : numérique et innovation publique, exposition Data unique, événement interactif : tentez l'expérience de l'innovation publique !



Co-construction d'un cours d'histoire à l'aide du tableau numérique interactif (TNI)



Lancement de la première vague du Programme d'investissement d'avenir (PIA)

Le programme d'investissements d'avenir, lancé le 18 décembre 2013, est mis au service de la modernisation de l'État, notamment dans le domaine du numérique avec la création du fonds « Transition numérique de l'État et modernisation de l'action publique », le 12 décembre 2014. Dotée à hauteur de 126 millions d'euros, cette action vise à soutenir et à accélérer la réalisation de projets innovants, qui transforment en profondeur les modalités de l'action publique et rendent plus facile la vie des entreprises, des particuliers et des agents publics.



Les principes d'action du fonds et la gouvernance

Mené en collaboration avec le Commissariat général à l'investissement, le programme poursuit trois objectifs : développer les démarches de simplification engagées dans le cadre de la modernisation de l'action publique, rationaliser et mutualiser les infrastructures informatiques au service de la transition numérique et expérimenter des technologies et des services innovants susceptibles d'accélérer la modernisation de l'État.

pour financer des projets
de transformation
numérique

La première vague d'appel à projets

Le fonds vise à financer des projets à vocation interministérielle, capables de changer les modalités de l'action publique, notamment en s'appuyant sur les nouvelles technologies. Ces projets peuvent présenter différents stades de maturité : amorçage, développement, pilote d'industrialisation.

Les projets sont identifiés via la publication d'appels à projet sur le site dédié aux investissements d'avenir, géré par la Caisse des dépôts et consignations, et consultables librement.

La première vague, lancée le 30 décembre 2014, s'adresse aux administrations qui peuvent présenter leurs projets seules ou en association avec d'autres parties prenantes (opérateurs, collectivités locales). Les projets sont sélectionnés par un jury d'experts indépendants. La décision finale relève ensuite du Premier ministre sur avis du Commissariat général à l'investissement. La première vague couvre trois appels à projet relatifs à « l'industrialisation de la mise en œuvre des données ouvertes », au programme « Futurs publics » et au programme « Dites-le-nous une fois – Volet Entreprises ». Elle couvre en outre le programme d'archivage numérique sous la forme d'une procédure de gré à gré, porté par les ministères de la défense, de la culture et des affaires étrangères.

**Vague 2 d'appel à projets
pour 2015 :**

Un comité de pilotage doit se tenir fin avril 2015 afin de statuer sur le lancement de trois nouveaux appels à projet relatifs aux programmes « Solutions et infrastructures partagées », « Identité numérique et relation usager », « Dites-le-nous une fois – volet particuliers ».

L'École de la modernisation de l'État (EME), créée en 2011, est une école interministérielle qui accompagne les principaux acteurs de la modernisation de l'action publique.



Un accompagnement pragmatique

Portée par le SGMAP, l'EME a pour vocation d'apporter un soutien et un accompagnement pragmatique aux cadres supérieurs de la fonction publique en charge de projets de modernisation. Concret et opérationnel, cet accompagnement s'appuie sur les projets et situations réels des participants. L'EME œuvre en administration centrale comme en services déconcentrés, en Ile-de-France comme en régions.

Une offre adaptée aux besoins de chacun

L'EME est structurée historiquement sur une offre à 3 étages et était composée, jusqu'à mi-2014, des actions suivantes :

- Les cohortes du leadership public, à destination des cadres dirigeants ;
- Le cycle des chefs de projet, composé de 2 parcours phares : l'accompagnement managérial et la gestion de projet ;
- Les ateliers de la performance opérationnelle ou Lean.

En 2014, l'ensemble des offres de formation de l'EME ont été revues et complétées, toujours dans une logique de formation-action, d'aide aux projets et aux managers de la transformation, dans une posture de formateur coach.

Des partenariats pour mutualiser les connaissances

Des offres ont été co-crées par le SGMAP et l'Institut de la Gestion publique et du Développement économique (IGPDE) et sont aujourd'hui opérées par l'IGPDE : formation « Améliorer la relation avec les usagers », cursus « Exercice de la tutelle des opérateurs de l'État », formation « Professionnalisation des directeurs de projet SI ».

De plus, un pilote sur l'innovation dans l'action publique a été conçu et testé par le SGMAP, l'ENSCI et l'ENA. Une action de formation commune ENA / SGMAP est en cours autour du thème « partager et utiliser des données publiques numériques ».

Conçues entre juillet et début octobre 2014, expérimentées sur le dernier trimestre 2014, le déploiement de ces offres est effectif depuis Janvier 2015 sur l'ensemble du territoire, pour tous les ministères et les opérateurs.

La méthode « Lean », fondée sur l'analyse critique par les personnes placées au cœur du métier et des processus, permet de concevoir des solutions très concrètes pour éviter les gaspillages et valoriser les étapes à valeur ajoutée.

L'accompagnement des administrations dans leur transformation

Le décret du 30 octobre 2012 portant création du SGMAP dispose qu'il assiste les ministères dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur stratégie de modernisation. Le département « appui aux administrations » répond à cette mission. Il développe et partage les expertises, les outils et les méthodes d'ingénierie de la transformation, dans les domaines de l'élaboration des stratégies et plans de modernisation, de l'évaluation des politiques publiques, de la simplification, de l'amélioration de la qualité de service, et de l'amélioration de l'organisation et des modes de fonctionnement.

L'objectif des missions d'appui

Un des enjeux du SGMAP, à travers ces missions d'appui, est le renforcement ainsi que le transfert de compétences de conduite de projets de transformation au sein des administrations. Avant toute décision d'enclencher une assistance, le SGMAP s'assure, lors du dialogue avec les administrations, que celles-ci réunissent les conditions de réussite de leurs projets, notamment en ce qui concerne les expertises et ressources mobilisées.

Par ailleurs, le SGMAP a engagé la réflexion auprès des secrétaires généraux des ministères afin que ces derniers se positionnent comme une « force de conduite du changement », chargée de promouvoir et de convaincre tous les services concernés de la nécessité de se transformer et d'aider à mettre en œuvre les réformes.

Dans ce cadre, le SGMAP s'attache à déployer les leviers transverses de transformation que sont notamment l'accompagnement du changement, le développement des pratiques et de l'animation managériales, la mise en œuvre des démarches d'optimisation de la gestion des ressources humaines et d'adéquation missions-moyens sur des domaines à fort enjeu, et la mise en œuvre de démarches participatives d'excellence opérationnelle pour l'optimisation des processus et modes de fonctionnement.

Une diversité des missions d'appui

A travers ces accompagnements, le SGMAP contribue à l'implication de l'encadrement et des agents comme acteurs des transformations à opérer, et à l'association de l'ensemble des parties prenantes internes et externes concernées.

Depuis l'année 2013, le SGMAP a réalisé plus de 50 missions d'appui dont :

- 30 % concernent l'évaluation des politiques publiques ;
- 15%, la mise en place de dispositifs de politique publique, la simplification et l'amélioration de la qualité de service ;
- 45%, l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement de l'administration ;
- 10 %, la transition numérique.



Un accompagnement pour lutter contre le décrochage scolaire :

le SGMAP accompagne, depuis novembre 2013, le ministère de l'Éducation nationale dans la lutte contre le décrochage scolaire. Le rapport final de l'évaluation, contenant l'ensemble des propositions a été remis le 21 novembre 2014.

Les priorités des missions d'appui pour 2015

Les priorités d'appui sur 2015 s'articulent autour de trois axes :

- Accompagner la conception et la mise en œuvre des chantiers relatifs à la feuille de route gouvernementale (revue des missions, agenda des réformes, etc.) ;
- Rénover les politiques publiques en profondeur et contribuer à dégager des marges de manœuvre ;
- Accompagner les démarches impliquant les collectivités territoriales.



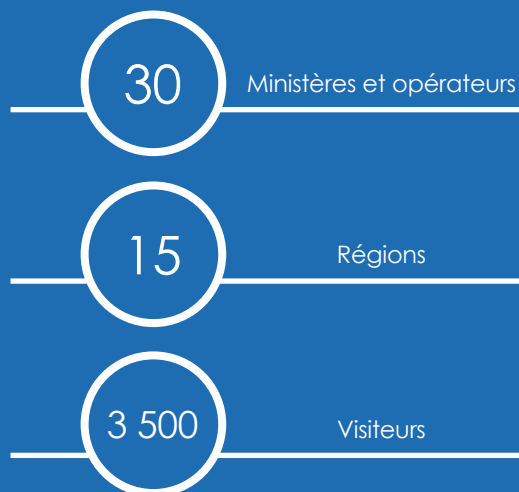


1^{ère} semaine de l'innovation publique en France

Le SGMAP a organisé du 12 au 16 novembre 2014 la première semaine de l'innovation publique en France.

L'innovation publique a fédéré 30 ministères et opérateurs et 15 régions. Au total, plus de 50 événements ont été organisés sur tout le territoire.

A Paris, près de 3 500 visiteurs se sont réunis pour y découvrir 50 innovations et assister aux 20 conférences et à une dizaine d'ateliers participatifs.



À Paris, du vendredi 14 au dimanche 16 novembre, c'est une véritable Cité de l'innovation publique qui a pris vie au CENTQUATRE-PARIS (19^{ème}). Agents et citoyens ont pu y découvrir ce que l'administration fait de plus novateur en matière de services publics à travers un village interactif d'innovation, des ateliers participatifs et des conférences sur des domaines aussi variés que l'emploi, la santé, la culture, l'éducation ou encore la sécurité. Les visiteurs ont pu expérimenter et s'approprier le présent et l'avenir des services publics français.

Création d'une base adresse nationale

L'Institut national de l'Information géographique et forestière (IGN), La Poste, l'administrateur général des données et la mission Etalab du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), ainsi que l'association OpenStreetMap France se sont associés pour constituer ensemble une Base Adresses Nationale (BAN), et ont ainsi inauguré un modèle innovant de collaboration entre pouvoirs publics, acteurs publics et société civile pour la constitution d'un référentiel clé pour l'économie et la société.



Un rayonnement International!

Les 12 et 13 novembre 2014, la conférence internationale de l'OCDE « Innover dans le secteur public : des idées à l'impact » a réuni acteurs nationaux et internationaux du secteur public, chercheurs, entrepreneurs et représentants de la société civile autour des enjeux d'innovation publique et de ses leviers d'action



Coup de projecteur sur l'innovation publique en régions!

La semaine de l'innovation publique a également rassemblé des événements organisés sur l'ensemble du territoire. Parcours interactifs, ateliers, conférences, hackathons, promenades urbaines etc. ont mis en lumière des méthodes originales pensées par des acteurs locaux pour concevoir plus efficacement les politiques publiques et transformer l'administration. La programmation des événements portés par les collectivités et leurs partenaires a été coordonnée par la 27^{ème} Région

La 27^{ème} Région est un laboratoire d'innovation publique qui accompagne les collectivités pour préparer l'avenir et faire évoluer leurs méthodes d'action. Elle expérimente de nouvelles façons de concevoir des politiques publiques et de transformer la culture de gestion des administrations. Ces méthodes s'inspirent du design, de l'éthnologie, des cultures open source, etc.



La 2^{ème} édition de la semaine de l'innovation publique se tiendra du 12 au 18 octobre 2015.



Toutes les informations sur modernisation.gouv.fr.

Transformer avec le numérique et les données publiques

Le numérique et les données publiques sont intégrés aux projets de transformation et participent pleinement à l'efficacité de la modernisation de l'action publique.

- La définition du cadre d'architecture du système d'information (SI) de l'État, notamment par la mise en place du réseau interministériel de l'État et la sécurisation des projets informatiques, fournit de nouveaux services numériques comme le système d'identification France Connect.
- L'ouverture des données publiques est un levier pour la transparence de l'action publique.
- La mise en place du gouvernement ouvert : en 2014, la France prend la 1^{ère} place en Europe, et la 4^{ème} place mondiale, du classement de l'ONU sur l'e-gouvernement, et récompense ainsi l'amélioration de la qualité des services publics en ligne ainsi que la politique d'ouverture des données publiques et la création de la fonction d'administrateur général des données



Des audits de plus en plus nombreux

En 2014, les missions de sécurisation de la DISIC ont porté sur une assiette de projets dépassant les 220 millions d'euros. Cette activité d'audit sera amenée à gagner en puissance au premier trimestre 2015.

Une méthodologie pour calculer la valeur globale des projets

Remise à jour par la DISIC, la méthodologie Mareva mesure la valeur des projets, en ciblant tout autant leurs volets économiques que fonctionnels. Si Mareva est utilisée par la DISIC pour mener ses audits, elle commence à être adoptée directement par les chefs de projets au sein des ministères. Plus d'une centaine d'entre eux ont été formés à cette méthode.

Sécuriser la modernisation de la chaîne SIRH-Paye

L'une des principales actions de sécurisation menée par le SGMAP concerne la direction de programme interministérielle de modernisation de la chaîne RH-Paye. Créée en mars 2014 et rattachée à la DISIC, cette direction est chargée de coordonner les travaux de la direction du budget, de la direction générale de l'Administration et de la Fonction publique (DGAFP), de la DGFIP, et des ministères.



Autre chantier de mutualisation : le cloud.

Les travaux interministériels menés en 2014 sur le cloud ont démontré le besoin de distinguer deux typologies d'infrastructure : l'une, interne à l'administration, offrira de la puissance à la demande aux applications sensibles de l'État. Elle va dans le sens d'une meilleure rationalisation des serveurs à l'échelle de l'État. L'autre fournira rapidement aux équipes agiles des espaces prêts à l'emploi pour leurs expérimentations. Ce dernier besoin fera l'objet d'un marché spécifique qui sera publié en avril 2015.

Les impôts, la Caf, la Sécurité sociale, la mairie, etc. Pour entreprendre leurs démarches en ligne auprès des différentes administrations, les usagers jonglent avec une multitude d'identités numériques. Pourtant, derrière ces demandes, les usagers s'adressent bien à une seule entité : l'administration.

Une fédération de comptes, pas un remplacement

Développé par la DISIC, France Connect proposera aux particuliers, aux professionnels, ainsi qu'aux représentants d'entreprises ou d'associations, un mécanisme d'identification reconnu par tous les services publics numériques disponibles en France. Loin de chercher à se substituer aux différents fournisseurs d'identités publics, France Connect entend les fédérer. Il n'y aura donc ni centralisation des comptes des usagers, ni système d'identité numérique unique imposé : l'utilisateur choisira librement les comptes qu'il souhaite fédérer.

Un bouton France Connect pour éviter de créer de nouveaux comptes

Comment fonctionnera sur le terrain ce nouveau système ?

L'utilisateur accède à la page d'accueil d'une administration (une mairie par exemple) dont le système d'authentification s'est au préalable aligné sur France Connect. Soit il y saisit ses identifiants spécifiques au site, soit il actionne le bouton France Connect. Plusieurs sources d'identification lui sont alors proposées, toutes alignées sur France Connect : impôts, sécurité sociale, Caf, etc.

Au final, l'utilisateur a la possibilité de se connecter sans créer de nouveau compte à une administration qui ne le connaît pas. À la condition toutefois qu'il s'inscrit sous France Connect avec un compte dont le niveau d'assurance (faible, substantiel et fort) est au moins équivalent à celui exigé par cette administration.

Conformité avec le règlement

eIDAS, France Connect ne vise pas seulement à simplifier la mise en relation des usagers avec les fournisseurs de services publics numériques, mais a également pour vocation de mettre la France en conformité avec la directive européenne eIDAS (Electronic Identification and Signature) qui prévoit une interopérabilité des systèmes d'identification utilisés par les États membres pour accéder à leurs services en ligne.

Le calendrier

En janvier 2015, les premières expérimentations seront lancées en vue d'atteindre rapidement une masse critique d'utilisateurs. Une généralisation de France Connect est attendue pour fin 2015 début 2016. Pour cela, il bénéficiera de plusieurs relais :

- Courant 2015 :
 - France Connect se substituera aux mécanismes de fédération d'identité de mon.service-public.fr, portail spécialisé dans la simplification des démarches administratives en ligne.
 - D'ici la fin de l'année, 3 fournisseurs d'identité seront proposés par France Connect : les impôts, Ameli et la Poste.
- Printemps 2016 : lors de la campagne de télédéclaration fiscale de 2016, la direction générale des Finances publiques (DGFiP) enrôlera ses comptes usagers sous France Connect, autour duquel elle mènera en parallèle des actions de communication.

L'ouverture, la réutilisation et la mise en circulation des données publiques

“ Le plus important, c'est ce que la société et l'État lui-même vont maintenant faire avec ces données, au service de la démocratie, de l'innovation et de l'efficacité de l'action publique.

Henri Verdier, *administrateur général des données et directeur d'Étalab*

La politique d'ouverture et de réutilisations des données publiques est pilotée, sous l'autorité du Premier ministre, par la mission Etalab, au sein du SGMAP. Etalab rassemble, met à disposition et facilite la réutilisation des données publiques.

data.gouv.fr : l'ouverture des données publiques pour tous

Pour un service public, l'ouverture et le partage de données publiques, ouverts selon les termes de la loi CADA (1978), contribuent à rendre des comptes sur le fonctionnement des institutions et à encourager l'innovation.

data.gouv.fr, le portail mis en œuvre par Etalab, prend une dimension résolument sociale, en accueillant les données des services publics et en permettant à la société civile de les enrichir, les modifier, les interpréter, en vue de coproduire des informations d'intérêt général. Le site renforce la visibilité des données par leur référencement national et fournit des outils qui facilitent les conversations avec chaque communauté gravitant autour du service public (associations, journalistes, chercheurs, étudiants, citoyens, etc.).

14 000
jeux de données
ouverts sur
data.gouv.fr

Des avancées significatives en matière d'ouverture des données

Depuis 2012, la France n'a cessé de progresser en matière d'ouverture des données avec notamment la mise à disposition des bases LEGL (textes législatifs) par la direction de l'information légale et administrative (DILA), le passage en licence ouverte de certaines données de l'Institut national de l'Information géographique et forestière (IGN), la fourniture de l'ensemble des résultats électoraux en un point unique, par le ministère de l'Intérieur, ou encore la mise à disposition par La Poste de la base nationale officielle des codes postaux, libre et gratuite.

Les **Open Data Camp** sont des événements collaboratifs où la société civile, les administrations, les agents publics se rassemblent pour identifier des problèmes à résoudre par la donnée et essayer d'y apporter des solutions.



Création de la fonction administrateur général des données

A l'occasion d'une communication en Conseil des ministres le mercredi 21 mai 2014, le Gouvernement a annoncé la création d'une fonction d'administrateur général des données (*chief data officer*). En septembre 2014, Henri Verdier a ainsi été nommé premier administrateur général des données et a pour mission :

- d'organiser une meilleure circulation des données dans l'économie comme au sein de l'administration dans le respect de la vie privée et des différents secrets légaux ;
- de veiller à la production ou à l'acquisition de données essentielles ;
- de lancer des expérimentations pour éclairer la décision publique ;
- de diffuser outils, méthodes et culture de la donnée au sein des administrations et au service de leurs objectifs respectifs.

La France est le premier État européen à se doter de cette fonction, et se place ainsi à la pointe de l'innovation publique.



La France, 3^{ème} au classement mondial Open Data Index

La France est passée en 2014 en 3^{ème} position mondiale de l'Open Data Index, un classement qui évalue la disponibilité et l'accessibilité des données publiques dans une centaine de pays.



Le gouvernement ouvert

« La Société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration ». L'article 15 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789 proclamait déjà que les citoyens doivent pouvoir concourir à l'élaboration de la loi, constater par eux-mêmes l'efficacité de la dépense publique, demander compte à tout agent public de son administration. Dans cette optique d'ouverture, le Gouvernement a nommé garant du gouvernement ouvert le SGMAP, à travers la mission Etalab.

Le gouvernement ouvert ou « Open Gov »

La diffusion massive d'internet permet aujourd'hui à des milliards de citoyens du monde entier de s'informer et de s'engager. Le numérique est ainsi une opportunité pour renouveler, enrichir, et étendre la participation et la co-construction entre l'État et les citoyens.

Comme l'a réaffirmé le Président de la République lors de son discours à New York le 24 septembre 2014, la France poursuit l'ambition d'une action publique plus ouverte, plus transparente et plus efficace et contribue à promouvoir au niveau mondial :

- la construction de la transparence et de la confiance démocratique, grâce au partage de données, à l'ouverture des processus de décision et à la construction d'une véritable culture de la redevabilité ;
- de nouveaux pouvoirs d'agir pour les citoyens, habilités à une décision éclairée et à une citoyenneté active par le numérique et le partage des ressources nécessaires à une plus grande autonomie ;
- l'entrée des pratiques de gouvernement dans l'ère de la révolution numérique : co-construction, agilité et simplification, innovation, stratégies fondées sur la donnée, administration comme plateforme, etc.

La Conférence de Paris : de l'open data à l'Open Gov

Placée sous le haut-patronage du Premier ministre, la Conférence de Paris sur l'open data et le gouvernement ouvert a accueilli, pour la première fois en France les 24 et 25 avril 2014, des représentants de gouvernements et d'administrations, des acteurs de la société civile et de l'économie numérique du monde entier, rassemblés à l'occasion de deux journées d'échanges et d'ateliers dédiées aux enjeux et évolutions de ce mouvement.



La France rejoint l'Open Government Partnership



La France a renforcé son engagement en faveur de la transparence de l'action publique en rejoignant, en avril 2014, le Partenariat pour un gouvernement ouvert ou « Open Government Partnership », une initiative multilatérale qui réunit des représentants de l'État et de la société civile de 65 pays. Comme tous les pays participant, la France s'engage à respecter les principes définis par la Déclaration de gouvernement ouvert : transparence de l'action publique, participation citoyenne à l'élaboration des politiques publiques, intégrité de l'action publique, innovation et utilisation des nouvelles technologies pour moderniser l'action publique, notamment à travers l'ouverture des données publiques.

En août 2014, la France a été élue par ses pairs au comité directeur du Partenariat, pour un mandat de 2 ans. Cette instance, composée à parts égales de représentants des gouvernements et de la société civile, fixe les grandes orientations du Partenariat.

Tout comme les autres membres, la France s'est engagée à élaborer, en coordination avec la société civile, pour le printemps 2015, son propre Plan d'action national qui contribuera à faire progresser la transparence, la co-construction et la modernisation de l'action publique.



Améliorer la qualité de service

La relation administrations/usagers est la condition d'un service public de qualité qui passe par le renforcement de la proximité de l'État avec ses citoyens. Pour y répondre, le SGMAP a mis en place :

- Le programme de simplification pour les entreprises et les particuliers ;
- Des programmes d'écoute qui contribuent à enrichir le dialogue administrations/usagers ;
- Des outils d'identification, de partage, et d'expérimentation des pratiques les plus innovantes en matière de relation à l'utilisateur au sein des administrations ;
- Un outil mesurant la progression de l'utilisation des services numériques par les particuliers, les entreprises et les associations.



La simplification de l'administration

« Il doit donc y avoir, sans remettre en cause la qualité du service public et la protection de nos concitoyens, des possibilités, (...) de réduire, d'alléger et de faire en sorte que nous puissions être plus efficaces (...) un État fort, c'est un État simple ; un État puissant, c'est un État rapide ; un État efficace, c'est un État qui fait confiance et qui inspire confiance ». Cet extrait du discours du Président de la République du 12 mars 2013 met en avant la volonté de simplifier le service public. C'est à cette ambition que répond le programme de simplification.



Le SGMAP a animé un programme transversal et pluriannuel de simplification des démarches administratives et des normes législatives et réglementaires. Celui-ci vise, pour les années 2013 à 2017, à accélérer le développement des entreprises, faciliter la vie des particuliers, mieux protéger les territoires et alléger le travail des administrations, sans diminuer les protections ou les droits essentiels des entreprises et des particuliers.

Ce programme a été construit grâce aux contributions des entreprises et au Conseil de la simplification pour les entreprises, des usagers, des administrations centrales, des préfets, des services déconcentrés et des agents publics. Des personnalités ont également été missionnées par le Gouvernement pour proposer méthodes et solutions à l'appui du programme de simplification.

Les projets de simplification sont conduits par des équipes interministérielles et pluridisciplinaires, continuant d'associer à la définition des besoins et des solutions les administrations centrales et déconcentrées, les entreprises, les collectivités territoriales et les usagers. et partagées avec les collectivités locales sont couvertes par des EPP avec des sujets aussi divers que l'appui à l'internationalisation de l'économie française, les aides à la famille, les politiques d'insertion et de lutte contre l'exclusion, la politique de l'eau, la formation professionnelle des demandeurs d'emploi ou le soutien au sport professionnel.



« Dites-le nous une fois » : un programme pour simplifier la vie des entreprises

Communiquer 15 fois son chiffre d'affaire chaque année, produire 10 fois un document sur ses effectifs pour l'administration, c'est le lot de bien des entreprises. Ces redondances constituent une lourde charge administrative et nuisent à la compétitivité de l'économie française. Afin de réduire ces sollicitations, il est nécessaire que les administrations mutualisent davantage les informations qui leur sont nécessaires. C'est ce que propose le programme « Dites-le nous une fois » initié et piloté par le SGMAP.

Le programme « **Dites-le-nous une fois** » est un élément clé du choc de simplification voulu par le Président de la République, visant à faciliter la vie des entreprises afin qu'elles ne perdent plus de temps sur de la paperasse mais se concentrent sur leur cœur de métier : créer et innover.

« Dites-le nous une fois », un programme pour réduire les redondances

Le programme « Dites-le-nous une fois » contribue à la réduction de la charge administrative en réduisant la répétition des informations demandées aux entreprises, qui doit être pour plus de 3 entreprises sur 4 la priorité numéro un de l'administration.

L'enjeu est important sur le plan économique car on estime de 3 à 5 % du PIB, le coût total de la charge administrative pesant sur les entreprises.

Le programme vise donc à définir, avec l'ensemble des administrations concernées, les potentiels de dématérialisation, de réingénierie et d'échanges de données entre administrations démarche par démarche.

Marché public simplifié



Dispositif phare du programme « Dites-le-nous une fois » pour les entreprises, le service Marché public simplifié (MPS) permet à une entreprise de répondre à un marché public avec son seul numéro SIRET.

Il simplifie ainsi radicalement la réponse aux appels d'offres publics pour les entreprises de toutes tailles. Après une phase d'expérimentation lancée en avril 2014 pour des appels d'offres inférieurs à certains montants, le dispositif a été généralisé à partir du 1^{er} novembre 2014. Il est désormais ouvert à tout appel d'offres public, quel qu'en soit le montant, et propose un dispositif inédit de recueil de consentement dématérialisé des cotraitants dans le cadre de réponses groupées.

2h

par marché de gain de temps pour l'entreprise

17

formulaire simplifiés sur des événements de vie prioritaires pour les entreprises

Les changements engendrés par le programme

- le numéro Siret sera la seule donnée d'identité à fournir par les entreprises pour toutes les démarches administratives ;
- les entreprises ne transmettront qu'une seule fois leur chiffre d'affaires, leur effectif, et l'ensemble de leurs données fiscales et sociales ;
- les entreprises n'auront plus à fournir d'attestation fiscale ou sociale, de justificatif d'identité, ni aucune autre pièce produite par l'administration.

faire-simple.gouv.fr : une plate-forme collaborative pour moderniser l'action publique

Innover et simplifier ensemble sont les mots d'ordre de cet espace dédié à la simplification, qui invite les usagers et les agents de la fonction publique à faire part directement en ligne de leurs idées et de leurs témoignages.

Un outil collaboratif

Créé par le SGMAP, cette plateforme unique d'échanges permet de déposer des propositions pour simplifier l'action publique, d'évaluer et de commenter les idées des autres contributeurs et de se tenir informé des mesures engagées.



faire-simple.gouv.fr est composée de trois espaces :

1. « Les sujets du moment » permet aux internautes de soumettre leurs propositions ;
2. « La fabrique de solutions » permet de co-construire en ligne avec les usagers, les agents et les experts des propositions concrètes de modernisation ;
3. « Les mesures engagées » présente l'avancée des mesures en cours et engagées à la suite des contributions.

80 500

visites sur la page
pendant la consultation
particuliers

2024

contributions pour la
consultation particuliers

Retour sur une des consultations nationale de l'été 2014

Le Gouvernement s'attaque désormais à la réduction des démarches qui polluent la vie des Français au quotidien, dans le cadre d'un programme spécifique sur 3 ans.

Pour cela, il a sollicité la participation des citoyens à travers une grande consultation pendant l'été 2014 pour répondre à la question « Quelles sont les démarches administratives qui vous irritent le plus ? » Les associations représentantes des usagers des services publics ou de leurs agents ont également été invitées à participer.

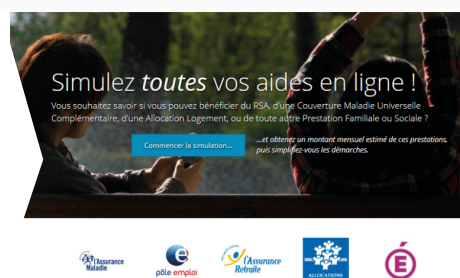
Les contributions proposées se répartissent en 23 thèmes tels que : je prends soin de ma santé, qualité de service rendu, administration numérique, j'établis / je renouvelle mes papiers, je conduis un véhicule, je déclare et paie mes impôts, je suis handicapé, je construis, ou encore je perds mon emploi.

Mes-aides.gouv.fr

Mis en ligne le 30 octobre 2014, mes-aides.gouv.fr est un portail expérimental qui permet de connaître les prestations sociales dont peuvent bénéficier les citoyens en renseignant la situation de leur foyer. Les prestations sociales présentent sont : le Revenu de Solidarité Active (RSA) socle et activité, l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS), la Couverture Médicale Universelle (CMU), etc. Le service sera généralisé en au premier semestre 2015.

Méthodologie

Mes-aides est un service public numérique produit dans une démarche de construction inédite par une petite équipe autonome, appelée « start-up d'état »/intrapreneur, hébergée par le SGMAP et aidée d'une communauté d'agents publics et de citoyens. Le site mes-aides exploite par ailleurs le logiciel libre de simulation du système socio-fiscal français OpenFisca.



L'innovation dans la relation à l'utilisateur

« 100 % Contacts efficaces » : innover dans la relation à l'utilisateur

Le programme « 100 % contacts efficaces », mis en place par le SGMAP en collaboration avec différentes administrations, a pour objectifs d'identifier, de partager et d'expérimenter les pratiques innovantes en matière de relation à l'utilisateur, au bénéfice des usagers comme des agents publics.

Améliorer la relation à l'utilisateur



En profonde mutation ces dernières années, la relation à l'utilisateur doit tenir compte des exigences accrues des citoyens (simplicité, rapidité, efficacité et personnalisation des échanges) et des évolutions majeures de leurs usages (Internet, smartphones, tablettes, etc.). Le programme « 100 % contacts efficaces » réunit une communauté de 20 ministères, organismes sociaux, collectivités territoriales et établissements publics, qui, ensemble, traitent chaque année quelque 400 millions de contacts avec les usagers.

Un guide des 36 meilleures pratiques

L'un des résultats de la communauté « 100 % Contacts efficaces » a été la réalisation d'un recueil compilant 36 bonnes pratiques en matière de relation à l'utilisateur publié en 2014. Réalisé à partir des retours d'expérience des membres du programme, ce guide met en avant des actions concrètes qui visent à améliorer la réponse multicanal apportée à l'utilisateur. Il fournit aux ministères, aux opérateurs sociaux et aux collectivités les outils nécessaires pour :

- diminuer le nombre de contacts nécessaires au traitement d'une même demande ;
- favoriser le développement de la proactivité pour mieux répondre aux attentes des usagers et limiter le nombre de contacts entrants (par exemple : information par SMS sur l'état d'avancement d'un dossier, le paiement d'une allocation ou d'une aide) ;
- assurer l'utilisation, pour chaque contact, du canal à la fois le plus adapté aux besoins de l'utilisateur, et le moins coûteux pour l'administration.

Le 19 juin 2014, le SGMAP et le secrétaire général du ministère des Finances et des Comptes publics et du ministère de l'Economie, du Redressement productif et du Numérique ont organisé l'événement « Usagers, Agents : acteurs de la relation ». Destiné aux praticiens de la relation de service et du management collaboratif des services publics, l'objectif de cette journée était de placer la relation de service et le management collaboratif au cœur des enjeux du service public, en favorisant le partage de pratiques innovantes.



De nouvelles offres de service bientôt déployées

Depuis le lancement de l'initiative, les équipes du SGMAP ont accompagné neuf expérimentations, auprès de sept partenaires volontaires. Les méthodes innovantes mises en œuvre (cartographie de parcours usager, co-construction avec les usagers, design de service, nudge, etc.) ont permis de concevoir et tester de nouvelles offres de service multicanales à destination des usagers.

En parallèle, des projets transverses sont menés, comme la création, en lien avec l'IGPDE, d'une formation comportementale destinée aux agents en contact avec les usagers et à leur encadrement de proximité.

*Baromètre 2014 de la qualité de l'accueil :
un accueil multicanal toujours plus satisfaisant*

L'accueil joue un rôle important dans la qualité du service rendu à l'utilisateur. Dans ce cadre, le SGMAP mesure chaque année la qualité de l'accueil – sous toutes ses formes - au sein des services publics de l'État. L'édition 2014 de ce baromètre a été réalisée auprès de 5 réseaux de services à fort enjeu, sur 595 sites.

Le baromètre de la qualité de l'accueil, un outil efficace d'évaluation et de suivi des améliorations des services publics

Le baromètre de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État évalue les 11 engagements mesurables parmi les 19 que compte le référentiel Marianne, le standard interministériel de la qualité de l'accueil. Ce référentiel mesure les conditions (courtoisie, confort, etc.) et la performance de l'accueil (délais de réponse, clarté de l'information, aide à la constitution des dossiers, etc.) sur l'ensemble des canaux de contact entre l'utilisateur et l'administration : physique, téléphone, courrier, courriel, site internet.

Au travers d'enquêtes mystères effectuées par un organisme indépendant, cinq réseaux de services de l'État à fort enjeu d'accueil sont évalués : les services préfectoraux (préfectures et sous-préfectures), les services des impôts des particuliers, les services judiciaires, les services de l'Éducation nationale (services départementaux de l'Éducation nationale et rectorats) et les bibliothèques universitaires.

Les résultats du baromètre permettent à chaque réseau de services publics de mieux piloter la qualité de l'accueil sur ses sites, de mettre en place et d'ajuster ses plans d'actions visant à l'améliorer, et de suivre ses progrès.

La qualité de l'accueil s'améliore significativement

Le baromètre 2014 de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État enregistre une nette progression. Avec une note globale (tous sites et tous indicateurs confondus) de 7,1/10 contre 6,5/10 en 2013, les services de l'État dépassent le seuil d'exigence de satisfaction – fixé à 7/10 – couramment retenu dans le domaine des services.

9 des 11 indicateurs mesurés sont en hausse cette année. Si l'accueil physique reste un point fort récurrent des services de l'État, quatre dimensions très satisfaisantes de l'accueil se distinguent particulièrement :

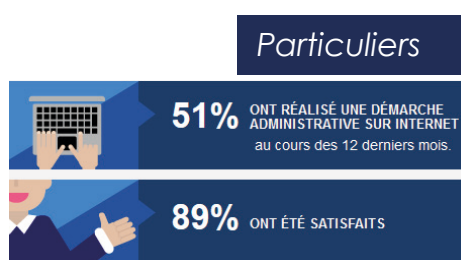
- les conditions de l'accueil : confort des espaces d'accueil et d'attente (avec une note moyenne de 9,7/10) et courtoisie (7,3/10) ;
- la facilitation de l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite (8,3/10) ;
- l'information sur les conditions d'accès et d'accueil (7,2/10) ;
- la lisibilité et la clarté des courriers et courriels (8,6/10).

Néanmoins, les efforts d'amélioration doivent se maintenir en ce qui concerne les délais de traitement des demandes et la mesure annuelle de la satisfaction des usagers.



Le tableau de bord des services publics numériques

Les services publics numériques ne cessent de se développer : services en ligne, applications smartphone, échanges de données dématérialisés, etc. Le Gouvernement a affiché une volonté forte de développer les services publics numériques et d'en favoriser l'utilisation. Plus de simplicité, d'efficacité et de réactivité : les bénéfices pour l'utilisateur sont nombreux. Côté administration, la dématérialisation permet d'optimiser le traitement des dossiers, tant dans leur temps et leur coût de gestion, que dans la qualité du suivi.



Pourquoi un tableau de bord des services publics numériques ?

Avec les ministères, le SGMAP a mis au point un tableau de bord pour suivre l'évolution du recours aux services publics numériques. 25 démarches très fréquentes y font l'objet d'un suivi annuel. Pour chaque démarche, il indique la part que représente l'utilisation du canal numérique par rapport aux autres canaux (courrier, physique, téléphone, etc.), au regard d'un objectif fixé à l'horizon 2016. Ce tableau de bord constitue un outil de pilotage indispensable pour les administrations qui développent et améliorent en continu leurs services en ligne.

Que contient le tableau de bord ?

Publié le 6 novembre 2014, le tableau de bord se décline en deux parties :

- les résultats d'une enquête annuelle réalisée auprès des Français sur leur utilisation des services publics numériques au cours des 12 derniers mois, et de leur satisfaction ;
- pour 25 démarches courantes à forte volumétrie, la part réelle réalisée de façon dématérialisée, recueillie auprès des administrations concernées, et l'objectif visé en 2016.

Vers une meilleure prise en compte de l'accessibilité numérique par les sites publics.

Financée par le FIPHP (le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique), la DISIC a entamé en mai 2014 une remise à jour du RGAA, le référentiel d'accessibilité numérique pour les sites publics, et l'a assorti d'une série de mesures d'accompagnement qui manquaient à la version précédente. La plus emblématique concerne un label qui traduit le niveau de conformité au RGAA et qui valorise également une démarche organisationnelle déployée autour de l'accessibilité numérique.

Une troisième version du RGAA devrait sortir en mai 2015.

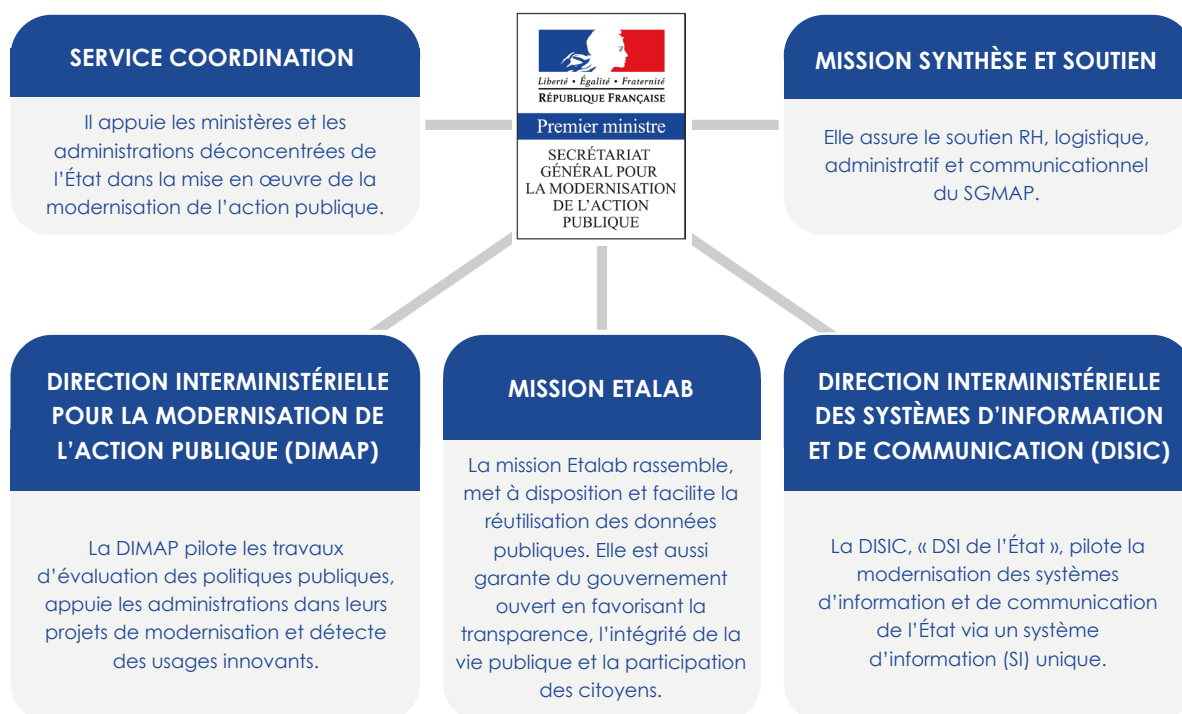
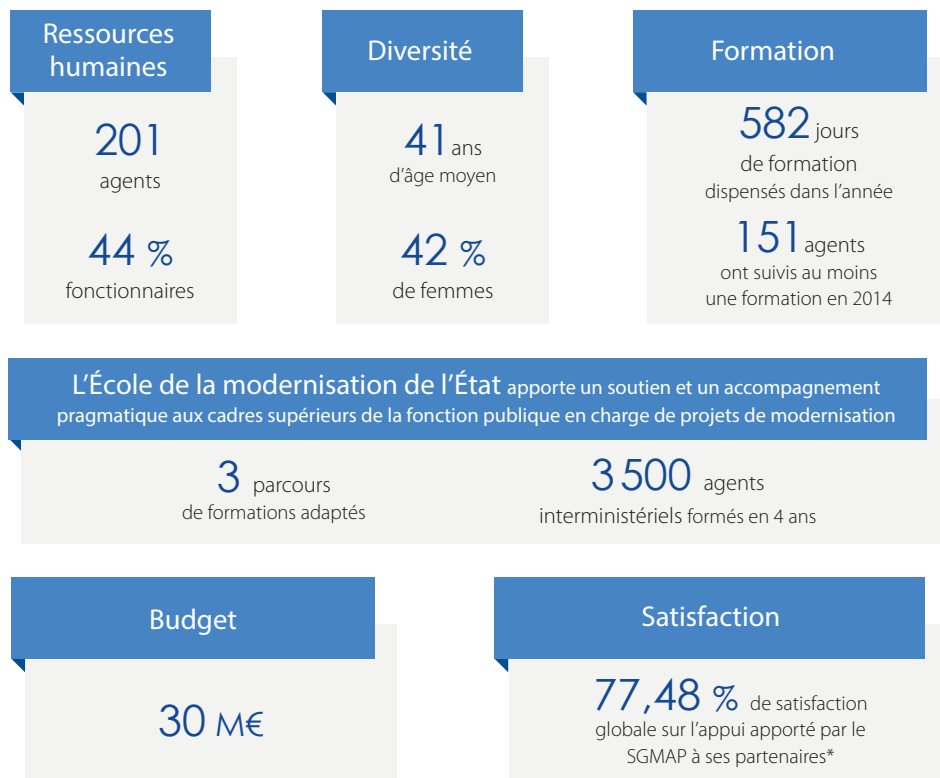
Les prochains résultats du tableau de bord des services numériques seront publiés au deuxième trimestre 2015

Le SGMAP, ressources et organisation



Ressources et organisation

Le SGMAP s'appuie sur un modèle RH qui lui permet d'attirer les meilleurs talents au service de la transformation de l'action publique. Les collaborateurs sont issus d'horizons professionnels très divers au sein de l'administration et du secteur privé, rassemblés par une passion commune pour la transformation de l'action publique.



* Enquête en ligne dans le cadre du programme 129 « Coordination du travail gouvernemental »

Toute l'actualité de la modernisation de l'action publique sur

www.modernisation.gouv.fr

Retrouvez-nous sur :



Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

Télédoc 817 – 64, allée de Bercy

75572 Paris Cedex 12