
Le numérique au service de la transformation de l'action publique

Description

« La transformation numérique des services publics est en cours mais reste fragile »

Le rapport public annuel de la Cour des comptes pour l'année 2020 consacre, pour la première fois, un tome entier à la transformation numérique de l'action publique, appréhendée comme une thématique transversale, abordant notamment la digitalisation de la délivrance de titres par les préfectures (pièce d'identité, permis de conduire, carte grise, etc.), le dossier pharmaceutique lancé en 2007, les services numériques de Pôle emploi, la numérisation des demandes de logement social ou encore le Système d'information des ressources humaines dans l'éducation nationale (Sirhen).

Le numérique est envisagé comme un moyen d'améliorer les services rendus aux usagers mais également comme la possibilité de « mesurer l'efficacité et l'efficience des dépenses publiques et d'améliorer la performance de l'action publique ». La numérisation des procédures permet ainsi de baisser les coûts de fonctionnement du service public et de réaffecter le personnel administratif à d'autres missions. Par exemple, « le coût d'instruction d'une demande numérique de logement social est trois fois inférieur à celui d'une demande effectuée à un guichet physique ». L'automatisation du traitement des demandes d'allocation par Pôle emploi a également permis une baisse significative du coût de l'indemnisation ».

Autre exemple : le ministère de la transition écologique a engagé un plan de transformation numérique pour la période 2018-2022 et a mis en œuvre des systèmes d'information au service de l'environnement comme « le système d'information sur l'eau (SIEau) qui permet le partage et la mise à disposition des données sur la ressource en eau en France, ou encore le Géoportail, plateforme de diffusion d'informations géographiques développée par l'Institut national de l'information géographique et forestière (IGN), qui propose l'accès des cartes IGN, des photographies aériennes, aux parcelles cadastrales, des cartes du relief, etc. », ainsi que « des solutions innovantes comme Kelrisks », qui permet de connaître instantanément le risque de pollution des sols d'un terrain, ou encore « Trackdéchets », solution en cours de développement destinée à assurer le suivi des déchets des entreprises ». Si le lancement de ces services est encourageant, il s'avère que seulement 12 % des démarches administratives à l'attention des usagers font l'objet d'un téléservice structuré en juillet 2019, alors que 100 % des démarches devraient être accessibles en ligne dès 2022.

Les magistrats de la Cour des comptes soulignent que si la tendance à la transformation numérique des services publics est une bonne chose, des fragilités demeurent, notamment concernant l'accessibilité des publics à l'aise avec le numérique, révélée notamment lors d'une enquête liée aux demandes de logements sociaux où les demandeurs ne sont pas assez accompagnés dans ces nouvelles démarches en ligne, ce qui montre l'importance des moyens humains et financiers qui doivent accompagner ces transformations.

Une transformation numérique de l'action publique réussie passera également par la formation de personnel qualifié. Prenant l'exemple des ministères économiques et financiers, au sein desquels 5 331 personnes travaillent dans les systèmes d'information, le rapport pointe à *  l'insuffisante attractivité des concours à*, laissant de nombreux postes vacants. Cela s'explique par des délais de recrutement anormalement longs, de 11 à 14 mois pour les contractuels et les titulaires, l'absence d'une communication ciblée vers les jeunes informaticiens qui ignorent que ces ministères recrutent, et un environnement de travail loin du *  modèle managérial collaboratif, culture de l'expérimentation (  labs  ), à intrapreneuriat  *), *  travail en mode projet, et télétravail à*.

Les magistrats de la Cour des comptes révèlent également les *  défaillances de la conduite de programmes à* induites par de grands projets de transformation numérique. L'exemple cité est celui du système SIRHEN du ministère de l'éducation nationale, lancé en 2007 pour *  moderniser son système de gestion des ressources humaines à* qui datait des années 1980, à travers quelque 900 bases de données  purses. Ce projet devait être développé en cinq ans pour un budget de 60 millions d'euros, afin de gérer la paye et la carrière professionnelle de 1,1 million d'agents du ministère. Après d'innombrables errements et 400 millions d'euros d' pens s, le programme a finalement t t  arrêté en juillet 2018 *  sans réelle stratégie de substitution définie à*. Les raisons de ce fiasco s'expliquent en grande partie par le manque d'outils de suivi des prestataires externes, l'incapacité à contrôler leur travail et l'absence d'équipes internes à même de piloter le projet.

Si le gouvernement réitère régulièrement l'annonce de ses ambitions en matière de services publics en ligne à l'horizon 2022, la Cour des comptes tempère son enthousiasme à travers une analyse pragmatique des efforts d' j  engagés et des nombreux défis à venir.

[Le numérique au service de la transformation de l'action publique](#)   rapport public annuel 2020, tome II, Cour des comptes, février 2020

Categorie

1. A lire en ligne

date créé
16 juillet 2020

Auteur

jacquesandrefines