



Chapitre 6 L'influence de l'environnement sur le management des organisations

Etude de cas sur l'Etat Français

Analyser la transformation numérique de l'État

Depuis quelques années, l'État français a mis en place un vaste plan visant à transformer numériquement les administrations françaises.



A l'aide des documents et des vidéos répondez aux questions suivantes :



1. Décrivez en quoi consiste la transformation numérique de l'État.

2. Quels sont les avantages pour l'utilisateur ?

3. Identifiez les risques liés à la dématérialisation des services publics.

4. Identifiez les facteurs endogènes pouvant freiner la transformation numérique de l'État.

5. Comment le management peut-il accompagner les agents publics dans la transformation de leur métier ?

Document 1 : La transformation numérique de l'Etat Français

L'administration électronique [ou e-administration] se définit par l'utilisation de technologies de l'information et de la communication ayant pour objectif d'améliorer les processus, la communication entre les usagers et les administrations ou bien même entre administrations. L'e-administration vise également à améliorer l'efficacité de l'administration, tant sur le plan des délais, de la productivité des agents ou de la qualité du service fourni. [...]



L'administration électronique offre un accès 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 aux usagers souhaitant accéder à leurs services d'informations ou de démarches en ligne. Cet accès permanent permet à des utilisateurs qui auparavant n'auraient pu accéder facilement à leurs services (horaires de bureau contraignant, guichet loin du domicile et difficile d'accès...) d'effectuer leurs démarches quand ils le souhaitent.

De plus, le confort d'utilisation est accru, grâce aux démarches en ligne, les usagers n'ont plus à attendre (pas de files d'attente), la qualité est elle aussi améliorée, l'utilisateur peut trouver les informations dont il a besoin de façon plus précise, ainsi que les sources si nécessaire. Les démarches sont simplifiées, nécessitent moins de documents à fournir, l'utilisateur a moins de données à remplir dans les formulaires. Enfin, l'utilisateur peut suivre en direct le traitement de sa demande et savoir où elle en est, la transparence est donc elle aussi accrue. [...]

Le lien avec le public est ainsi renforcé, les logos des administrations sont par exemple plus visibles et ces procédures ne représentent plus un cheminement complexe et fastidieux empêchant le bon fonctionnement en interne. [...]

logiciels-secteurpublic.inetum.com



Document 2 : les enjeux de la dématérialisation des services publics

La dématérialisation des services publics connaît une accélération fulgurante, encouragée par la récente crise sanitaire. En jeu, l'optimisation de la satisfaction des usagers et une agilité renforcée des acteurs publics, mais également une source d'économies budgétaires non négligeable. [...]

Le numérique est désormais le premier canal d'accès aux services publics. Et la question sous-jacente est évidemment celle de l'accessibilité. Des publics d'abord, pas tous égaux face à la maîtrise du numérique, mais également de couverture et de débit, les zones rurales étant souvent lésées. Enfin, impossible de ne pas évoquer le délicat sujet de la protection des données des usagers qui interagissent de plus en plus avec les portails. L'enjeu majeur pour les administrations publiques étant de parvenir à proposer dans des temps de plus en plus courts un modèle de Portail Citoyen adapté et sécurisé. [...]

Une autre condition de la réussite consiste à ne pas négliger le rôle des personnels dans l'élaboration d'une démarche de dématérialisation car ils en sont indirectement les garants. À l'instar d'un accompagnement de l'utilisateur, les agents doivent être considérés, sensibilisés et formés efficacement aux outils numériques. L'équation est simple : s'ils apprivoisent les processus, leur organisation n'en sera qu'améliorée et plus productive, ils gagneront en autonomie et confort de travail. [...]