

CDL-UD(2022)021

Fr. seulement

COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)

en coopération avec

**LE MINISTERE DE LA TRANSITION NUMERIQUE ET DE LA REFORME DE
L'ADMINISTRATION DU ROYAUME DU MAROC**

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration

16^{ème} UniDem Med

**« LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DE
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE »**

format hybride (en ligne et à Rabat, Maroc)

23-24 novembre 2022

**LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DES SERVICES PUBLICS :
BONNES PRATIQUES ET DEFIS**

par

M. Dieter J. TSCHAN

**(Représentant de la Confédération suisse pour la cyberadministration, Chancellerie
fédérale, Direction de la transformation numérique et des TIC, Suisse)**

Cofinancé
par l'Union européenne



UNION EUROPÉENNE

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Cofinancé et mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe

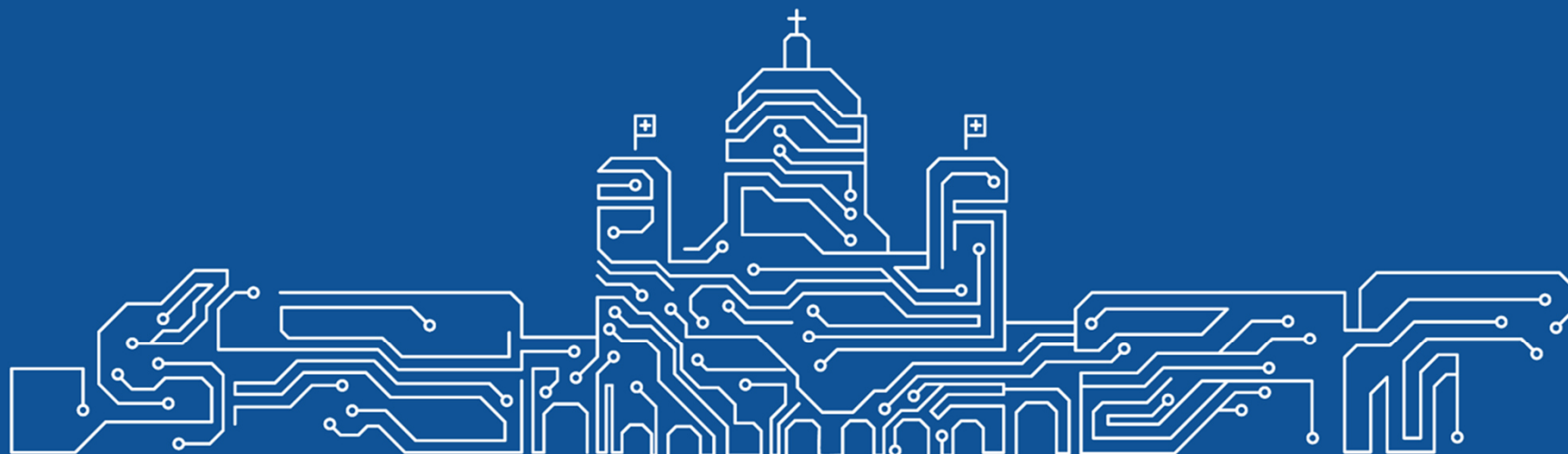
Le projet UniDem Med est mis en œuvre dans le cadre du programme conjoint Union européenne/Conseil de l'Europe
« Protéger les droits de l'homme, l'État de droit et la démocratie par des normes partagées dans le sud de la Méditerranée » (Programme Sud V)

*Ce document a été réalisé dans le cadre d'un programme cofinancé par l'Union européenne et le Conseil de l'Europe.
Les opinions exprimées dans ce document ne peuvent en aucun cas être considérées comme reflétant l'opinion officielle
de l'une ou l'autre des parties.*

La transformation numérique des services publics

Comment répondre aux besoins et attentes des usagers?

Dieter Tschan, 23 novembre 2022



Objectifs de la numérisation

- Améliorer les prestations de service public aux usagers (citoyens, entreprises & administration)
- Utiliser l'argent des contribuables à bon escient
- Éliminer la corruption
- Moderniser les processus administratifs pour qu'ils tiennent la comparaison avec le secteur privé (Webbanking, Amazon, Zalando, etc.)
- Mettre en œuvre l'interopérabilité
 - Processus plus efficaces
 - Échange
 - Meilleure utilisation des données
 - Meilleur transfert de connaissances





Notre Philosophie



Simplify First

- Réduire la complexité
- Repenser les processus
- Veiller à ce que les technologies numériques n'ajoutent pas de la complexité
- S'inspirer d'autres pays et du secteur privé
- Collaborer avec d'autres pays et le secteur privé

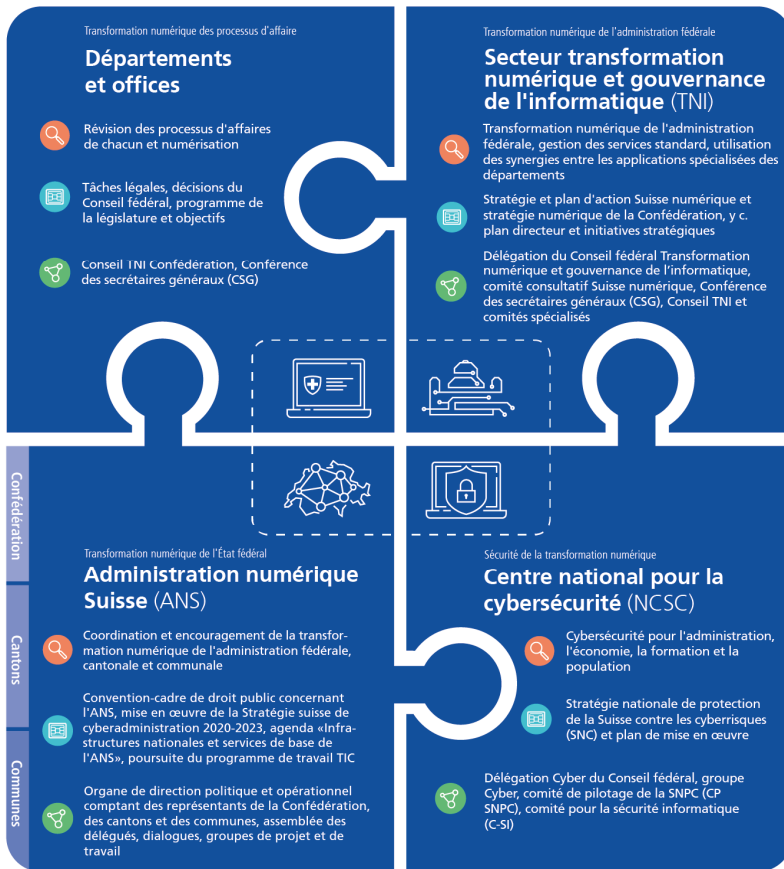


Then Digitize

- Avoir une vision claire (stratégie > processus > structure)
- S'adapter aux besoins des usagers
- Générer de la valeur pour tous les acteurs impliqués
- Faciliter l'accès
- S'assurer du soutien de l'encadrement au plus haut niveau

Stratégie Suisse numérique

But Instruments Réseau



Stratégie
Mise en œuvre

Vision



La Suisse met systématiquement en œuvre le "Digital First" au profit des personnes. Elle exploite de manière ciblée les opportunités offertes par le changement numérique afin que tous puissent en profiter durablement. La Suisse fait partie des pays européens les plus compétitifs et les plus innovants en matière de numérique.

Domaines d'action

- Formation et compétences
- Sécurité et confiance
- Conditions générales
- Infrastructure
- Services publics numériques

Thèmes principaux

- Santé et IT
- Droit et IT

Champs d'action

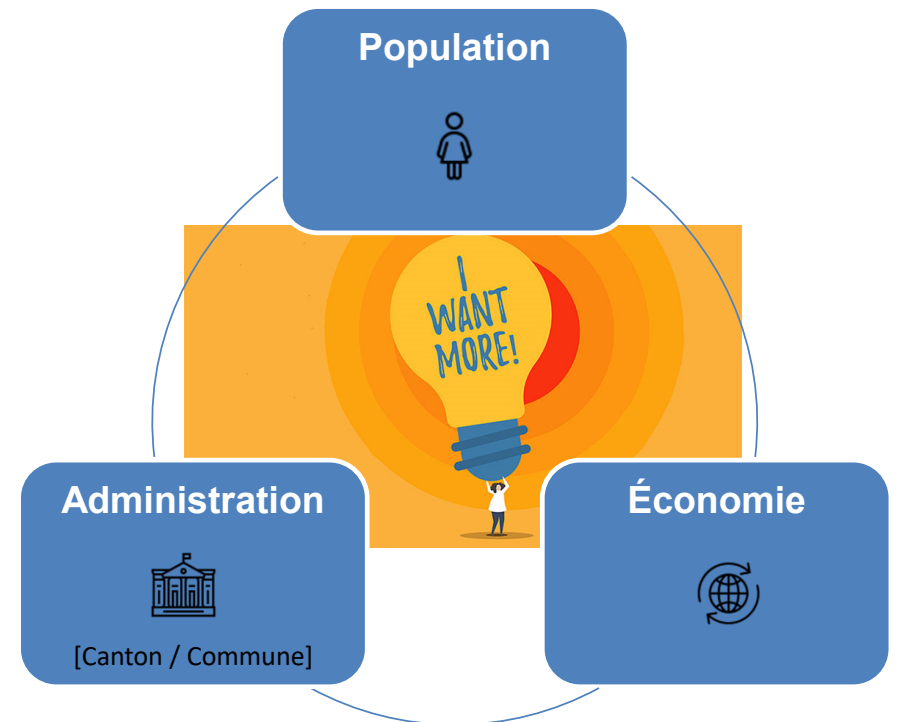
- Mesures concrètes de mise en œuvre de l'administration fédérale



Attentes des usagers

- L'État CH se compose de trois niveaux politiques (Confédération, cantons, communes)
- Les communes assurent le contact direct avec les usagers
- Les attentes des usagers sont hétérogènes
 - Atteindre un service similaire à celui du secteur privé est un des objectifs de la numérisation
 - Processus continus
 - Convivialité (p. ex. prise et confirmation de rendez-vous)
 - Parcimonie dans l'utilisation des données
 - Éviter de re-saisir des données déjà connues

Trois groupes d'usagers du service public





Adaptation aux besoins des usagers

- Vision
 - Toute personne ayant affaire à une autorité suisse bénéficie d'un service public simple et efficace, adapté à ses besoins.
- Objectif
 - Réorganiser le dialogue en mettant clairement l'accent sur les usagers
 - Développer les services numériques de manière concertée
- Les communes sont les plus à même d'assurer la proximité avec les usagers
- Le service au guichet garde son importance, mais le collaborateur fait tout en ligne
 - On ne numérise **pas à tout prix** mais avec discernement





Le rôle de l'administration

- Trois groupes d'usager: population, économie, administration
 - « *Je ne travaille pas pour le gouvernement, mais pour la population...* »
- Niveau fédéral : « **Enabler & Facilitator** » pour les autres niveaux de l'administration
 - Prestations de base (E-ID, IAM, signature, paiement, transfert de données [sedex], etc.)
 - Conformité avec les bases légales
 - Soutien financier (p. ex. aide initiale)
 - Prévention des doublons, promotion et multiplication des bonnes solutions (p. ex. e-déménagement)





Conclusion

- Trade-off
 - Une simplicité maximale n'est pas compatible avec une sécurité maximale
- Adaptation aux besoins des usagers
 - La transformation numérique profite aux usagers et crée de la valeur ajoutée pour les parties prenantes
- Changement culturel
 - Start fast, fail fast, learn fast
 - « La perfection est atteinte, non pas lorsqu'il n'y a plus rien à ajouter, mais lorsqu'il n'y a plus rien à retirer. » (Antoine de Saint-Exupéry)
 - « *All glory comes from daring to begin!* »
- Technologie ou état d'esprit?
 - 10-20% technologie
 - 30-40% processus
 - 80-90% gestion du changement





Dieter J. Tschan

- Chef ad interim de la division Suisse numérique de la Chancellerie fédérale suisse
- Représentant E-Government de la Confédération suisse auprès de Digital Transformation & ICT Steering
- Responsable de la coordination de l'administration fédérale et de la mise en réseau internationale (principalement UE & AELE)
- Chef de projet pour le réseau de compétences en intelligence artificielle (www.cnai.swiss)
- Membre du comité directeur du plan d'action de l'UE et de l'AELE, qui a élaboré la "Tallinn Declaration on E-Government" et ses six principes
- Manager et consultant



dieter.tschan@bk.admin.com

+41 58 460 50 64



Questions?

Merci beaucoup !

Dankeschön !

Mille Grazie !

Thank you very much !

شكرا

