

## → LE CLUB DES ACTEURS DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

# Une base pour l'action

Créé en 2008 par le magazine *Acteurs publics*, le Club des acteurs de la modernisation de l'État est un lieu de réflexion : un laboratoire où s'analysent les initiatives d'aujourd'hui et où s'élaborent les stratégies de demain. Le Club est donc une base pour l'action.

### → SAP

## Transparence et mesure de l'action publique

Si les concepts d'informatique durable ou de "Green IT" sont aujourd'hui à la mode, avant l'heure, les systèmes d'information performants ont contribué à la transparence et la mesure de l'action publique.

L'État se trouve aujourd'hui dans un contexte exceptionnel. D'une part, la Révision générale des politiques publiques est désormais dans une phase de mise en œuvre active. D'autre part, la crise économique mondiale replace l'État au cœur de l'action économique et sociale. De ce fait, la crise rend plus que jamais impérieuse l'obligation de résultat des réformes, pour faire notamment face à la dégradation des recettes fiscales et à l'augmentation des dépenses publiques.

Les administrations – comme les entreprises – qui profiteront de cette situation pour se réformer et se moderniser sont celles qui sortiront de la crise les plus fortes. Lorsqu'on évoque les mesures du plan de relance gouvernemental concentrées sur les investissements structurels, l'investissement dans les systèmes d'information des administrations publiques devrait être une priorité.

Les systèmes d'information des administrations sont effectivement des outils reconnus pour leur contribution à la compétitivité et à l'efficacité des services publics, comme l'affirmait Éric Woerth le 13 janvier 2009 devant les parlementaires : *"Les systèmes d'information se trouvent au cœur de l'ambition de modernisation de l'État."*

Si les concepts d'informatique durable ou de "Green IT" sont aujourd'hui à la mode, plus classiquement, la transparence des comptes des opérateurs économiques et l'auditabilité des processus (rendue possible par les systèmes d'information) sont des outils de contrôle indispensables. Dans l'esprit de la démarche d'usager au cœur de la simplification développée par la DGME, les systèmes d'information d'aujourd'hui permettent une nouvelle relation, plus conforme aux exigences des citoyens vis-à-vis de l'action publique.

**FRÉDÉRIC MASSÉ,**  
chef de marché  
secteur public, SAP

### → DGME

## L'usager au cœur de la simplification

Grâce à une démarche d'association des usagers radicalement nouvelle en France et inspirée des meilleures pratiques européennes, la DGME prépare l'administration de demain, plus simple, plus souple et plus efficace.

À la demande d'Éric Woerth, la direction générale de la modernisation de l'État compte faire de l'écoute des usagers le moteur de son action pour améliorer, simplifier et moderniser le service public. Pour y parvenir, elle a entrepris de développer une approche novatrice et systématique. Quatre grandes études ont été menées au second semestre 2008 auprès de particuliers, d'entreprises, de collectivités territoriales et d'associations afin d'identifier par "événements de vie" les démarches administratives les plus complexes et les principaux facteurs d'insatisfaction ressentis par les usagers dans leurs relations avec les services publics. Des études qualitatives approfondies sont actuellement réalisées pour chacun de ces événements de vie prioritaires. Il s'agit d'analyser le plus finement possible le parcours de l'usager au fil de ses démarches et de mesurer son ressenti à toutes les phases de sa relation avec l'administration : accueil, information fournie, temps d'attente, nombre de déplacements à accomplir, de pièces justificatives demandées pour un dossier, etc. Tous ces éléments servent ensuite de base pour réaliser des cartographies des parcours de l'usager, inspirées de la méthode britannique du *Customer Journey Mapping*. Cette représentation graphique, très visuelle, permet de remettre en question des idées reçues, d'identifier de façon très concrète les points de blocage, les sources d'insatisfaction et ainsi de déterminer des pistes d'amélioration. À tous les stades de ce processus, la DGME travaille en relation étroite avec les associations d'usagers, les organismes professionnels et les collectivités pour nourrir sa réflexion, imaginer et valider en concertation les simplifications à mettre en œuvre. Nous voulons nous assurer qu'elles répondront aux besoins réels des publics concernés et produiront des résultats concrets, améliorant significativement la qualité du service rendu et le niveau de satisfaction des usagers.



**FRANÇOIS-DANIEL MIGEON,**  
directeur général  
de la modernisation  
de l'État, ministre du  
Budget, des Comptes  
publics, de la Fonction  
publique et de  
l'Évaluation des  
politiques publiques



→ ORANGE

## Les "Green IT", facteur de croissance durable

Orange place la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) au cœur de sa stratégie et mise sur les "Green IT". Rencontre avec Marc Fossier, directeur exécutif responsabilité sociale d'entreprise chez Orange.

### Qu'entendez-vous par "Green IT" ?

Les Green IT sont des solutions qui permettent aux acteurs du secteur des TIC comme à leurs utilisateurs de consommer moins d'énergie et d'émettre moins de CO<sub>2</sub>. L'usage des TIC croît de façon constante, les Green IT auront donc un effet vertueux global pour le développement durable de notre société.

### Quel est l'impact écologique et climatique du secteur des TIC ?

La moyenne, à l'échelle internationale, de l'empreinte écologique du secteur des TIC et de son impact climatique se situe entre 1 et 2 % de la consommation globale d'énergie

ou d'émission globale de CO<sub>2</sub>. Un chiffre qu'il convient de comparer à ceux d'autres secteurs, tels que les transports aérien et terrestre (23 %) ou les producteurs d'électricité (46 %)\*.

### Quels sont les objectifs du groupe en matière de Green IT ?

L'ambition Orange 2012 repose sur une approche globale et intégrée des enjeux de la RSE, dont ceux des Green IT. Nous travaillons, à l'échelle du groupe, à une baisse de l'ordre de 20 % de notre consommation totale d'énergie à l'échéance 2020. Concrètement, cela se traduit par une offre de produits et services recyclables et peu consommateurs d'énergie et par la mise au point d'écoconceptions à usage interne, telle que la ventilation optimisée de nos équipements techniques.

\* Source : IEA, GeSi



MARC FOSSIER, directeur exécutif responsabilité sociale d'entreprise chez Orange

→ LOGICA

## Franchir le "fossé du changement"

En 2009, l'enjeu majeur de la modernisation porte sur la capacité des équipes à conduire le changement. L'atteinte de l'objectif final reposera plus que jamais sur la détermination des équipes à garder le cap.

La RGPP mise en place dès 2007 a permis d'identifier un ensemble d'actions de modernisation. Certaines actions, comme la fusion DGCP/DGI, ont été mises en œuvre sans attendre. Toutefois, la majorité des actions de la RGPP doivent être engagées concrètement. L'année 2009 sera déterminante pour le succès de ces réformes, qui dépendra avant tout de la manière dont celles-ci seront engagées et portées dans les ministères.

Nous le savons, la mise en œuvre de grands projets de transformation nécessite de bien définir le contenu à traiter et la cible à atteindre, sans négliger l'accompagnement des parties prenantes dans la compréhension du projet, les évolutions de leur métier et leur rôle à jouer dans les changements à mener. C'est le cas, par exemple, du projet RH Concerto pour le ministère de la Défense ou le projet de nouveau système d'immatriculation des véhicules pour le ministère de l'Intérieur. La conduite du changement à mener

à l'échelle des administrations de l'État est spécifique du fait du poids des effectifs concernés, de la disparité géographique et des intérêts parfois divergents entre les différents acteurs.

Offrir à tous une vision globale sur l'évolution de chaque ministère et donner de la cohérence aux différents actions de modernisation (RGPP, livre blanc, Grenelle de l'environnement, SMR, Lolf) devient alors essentiel. En 2009, l'enjeu majeur de la modernisation de l'État est donc de définir et de mettre en œuvre les actions de conduite du changement adaptées. L'atteinte de l'objectif final repose en effet sur la détermination d'une équipe à garder le cap, pour faire avancer le projet et franchir l'inévitable "fossé du changement".

DIDIER MENUISIER, directeur général du secteur public, Logica France



### Logica réalise le portail de la CNAMTS

La CNAMTS confie à Logica la mise en œuvre et le déploiement de son portail Assurés sociaux / Professionnels de santé, visant à étoffer son offre de "téléservices". Ce portail permettra l'amélioration, la modernisation et une personnalisation accrue du service offert par l'assurance maladie. Fin 2009, les employeurs pourront, sur le même espace, accéder à des formalités dématérialisées, comme les déclarations de salaires nécessaires au paiement des indemnités journalières.

### SAP partenaire de Pôle emploi

Pôle emploi, le nouvel organisme issu de la fusion de l'ANPE et du réseau Assédic, a choisi SAP comme partenaire principal de son nouveau système d'information de gestion financière, budgétaire et comptable. La mise en place de Pôle emploi implique le déploiement d'un périmètre applicatif d'envergure, dans le but à la fois de garantir la meilleure tenue comptable et budgétaire de ses opérations, et de préparer le nouvel organisme à la certification de ses comptes 2009, comme voulu par le législateur.



Rejoindre le Club

Pour bénéficier d'un espace de communication 100 % public, contactez Pierre-Alexandre Vidal au 01 46 29 29 02 ou par mail : pavidal@acteurspublics.com