



Communiqué

Transformation numérique

Ce que l'on peut lire

La digitalisation de notre société transforme notre rapport aux autres et au monde du travail. Voici comment.

La transformation digitale, ou numérique, se définit par les changements amenés par les nouvelles technologies. Ordinateur, tablette, mobile, cloud, appareil photo numérique, mega, giga, tera, bluetooth, wifi, ADSL, fibre optique, objets connectés... Les sujets sont multiples, évoluent et se multiplient à chaque instant.

Les vies transformées par le digital...

Personne ne contestera, j'imagine, qu'elles ont amené avec elles de profonds changements au sein de nos sociétés occidentales, qu'elles nous ont livré de nouveaux usages qui, s'ils nous semblent aller de soi aujourd'hui, ne sont entrés dans nos vies qu'il y a bien peu de temps.

Souvenez-vous de ces rendez-vous que vous deviez prendre avec précision afin de vous retrouver, ces communications onéreuses qui vous incitaient à ne pas passer trop de temps au téléphone, à prévoir vos conversations et compter les caractères de vos textos ; souvenez-vous ces courriers que vous étiez contraint d'envoyer en version papier, ces photos que vous preniez avec attention afin de ne pas gâcher la pellicule ; souvenez-vous cette époque révolue où les gens qui parlaient tout seuls dans la rue étaient fous. Autant de normes et habitudes bien vite disparues et un confort bien vite intégré à notre quotidien.

... Et les entreprises aussi

La transformation digitale ne se résume donc pas qu'à une transformation d'ordre technologique. Elle va bien au-delà. On parle beaucoup de la transformation digitale de nos entreprises. Chacun d'entre nous, à son rythme, transforme ses habitudes. A son rythme ? Ou au rythme que lui impose son environnement familial, social, professionnel, associatif, etc. Si la transformation est progressive et inégale à ce jour, elle n'épargne aucun d'entre nous et aucune dimension de nos vies.

Et si certains s'approprient cet univers changeant avec aisance, assimilant rapidement toutes les nouvelles notions, habitudes, méthodes, objets qui gravitent autour d'eux, les considérant comme autant d'opportunités, d'autres témoignent de plus de difficultés.

Ce bouleversement permanent de leurs repères les ébranle. Accepter la remise en question continue de ses connaissances, la nécessité de développer ses compétences en permanence afin de rester à flots, la modification-même de la manière que la société a de répondre à nos besoins de bases, découvrir que nos habitudes qu'on croyait bien ancrées le sont finalement dans le sable n'est parfois pas si facile, d'autant plus dans un climat social et économique tendu.

A l'angoisse de ce qui pourrait nous tomber dessus s'ajoute celle d'un sol mouvant sous nos pieds. Vous pensez peut-être qu'il s'agit d'une question de génération ?

Il est certain qu'un jeune actif de la génération Z semble partir avec plus d'atouts pour assimiler ces changements qu'un baby-boomer. Aucun doute. Pourtant, des cinquantenaires ont ajouté les cartes du digital à leur main sans inquiétude quand des jeunes diplômés peinent à trouver leur voie dans cet univers incertain. L'âge est donc loin d'être le seul facteur.

Alors, comment faire pour accompagner cette transformation et son public, nous tous, qui en sommes les victimes et acteurs afin que nous nous sentions tous plus acteurs que victimes ? Comment ne pas laisser au bord de la route ceux qui appréhendent d'être pris dans ce tourbillon ?

C'est là que se révèle le véritable défi imposé par la transformation digitale au niveau de notre entreprise, comme au niveau de notre société.

Le digital change-t-il nos valeurs ?

Ces questions sont fondamentales car la transformation de notre société en cours bouleverse ses valeurs. Et mon cœur idéaliste souhaite de toute sa force que le numérique, source de tant d'appréhensions liées à l'automatisation et la robotisation, si souvent soupçonné de déshumaniser notre société, soit au contraire l'Allier, avec un grand A, de l'humanité ; qu'il soit le déclencheur de valeurs plus belles, plus fortes, plus universelles.

Notre destin est entre nos mains, et heureusement, le chantier a déjà démarré.

Côté entreprises, le digital bouleverse les conditions de travail, le management, les métiers, les compétences, les pratiques, les codes, etc. Les équipes IT ont assimilé depuis un moment déjà que la conduite du changement était clé pour la réussite d'un projet et là, il leur faudra mettre les bouchées doubles. De leur côté, les équipes marketing ont pris les changements de plein fouet et ce n'est pas fini.

L'idée se répand désormais que chaque domaine doit se sentir concerné. En effet, cette conviction doit se propager à tous les niveaux de l'entreprise, en particulier les RH, qui voient non seulement leur métier changer, leur rapport aux salariés et candidats se modifier grâce aux nouvelles technologies mais se doivent de s'adapter rapidement pour pouvoir eux-mêmes soutenir, former et accompagner les équipes et les managers dans cette transformation. Leur rôle est crucial dans ce que sera l'entreprise de demain, et de belles initiatives voient le jour. On voit par exemple s'organiser du mentorat, non plus d'un senior envers un junior, mais l'inverse, afin, non seulement de faciliter l'assimilation des nouvelles normes mais aussi de réduire le fossé séparant les générations, contribuant à la transformation de l'entreprise.

D'une manière plus globale, l'état se mobilise, et la société toute entière joue son rôle : Internet devient un droit ; les données s'ouvrent au monde ; les Mooc se multiplient, rendant accessible la formation, apprenant à apprendre, compétence qui se révèle indispensable et faisant prendre conscience à chacun de l'importance du numérique dans la société et dans nos vies ; l'enseignement supérieur se transforme pour s'adapter à la demande et rester compétitive dans un contexte désormais international ; des associations mettent à disposition des ordinateurs, organisent des stages, formations ou ateliers pour accompagner ceux qui en ont besoin dans l'appropriation du monde numérique, d'autres proposent de réfléchir à la juste place à donner à tous ces nouveaux objets qui envahissent notre quotidien, à notre place dans cet environnement changeant. Même des entreprises, aujourd'hui, organisent des opérations, comme la Société Générale organisant des ateliers ouverts à tous sur des sujets tels que la sécurité sur Internet, le mobile et ses usages et les réseaux sociaux...

Et ce n'est pas près de s'arrêter.

Le monde a toujours changé, l'être humain s'est toujours adapté, il y a donc toutes les raisons d'espérer que ce soit pour le meilleur, du moment que nous en sommes nous-mêmes les moteurs.



Comment le secteur public peut-il accélérer sa transformation digitale ?

Ils s'emploient d'ailleurs, depuis plusieurs années, à assurer la modernisation de leurs services pour s'adapter aux nouveaux usages et besoins des citoyens. C'est l'une des priorités données aux administrations par le gouvernement français dans le cadre de son programme "Action Publique 2022", avec un objectif de dématérialisation totale des services publics à horizon 2022.

Si le processus de transformation digitale du secteur public français est déjà bien amorcé, la phase de transition est en train de s'accélérer pour réussir à rapprocher les citoyens, les entreprises et les collectivités, et offrir au citoyen un parcours cohérent. Quelles sont les solutions et les techniques dont dispose le secteur public pour réussir sa transformation digitale ?

Secteur public et digitalisation : des premiers pas balbutiants au déploiement

Le secteur public a parcouru du chemin en termes de transformation digitale, des premiers pas avec les débuts de l'administration électronique dans les années 2000 jusqu'à aujourd'hui. En effet, la

modernisation des infrastructures et des métiers représente un défi de taille pour le secteur, soumis à un niveau d'exigence élevé en matière de maîtrise des dépenses publiques, de gestion du risque et de respect des normes de conformité. Il a également dû surmonter divers obstacles, d'ordre culturel, budgétaire ou encore structurel, liés à un modèle hiérarchique très vertical, à un fonctionnement en silo et à des cycles d'investissement et de programmation traditionnellement plus longs.

À cette liste de contraintes s'ajoute également celles techniques et technologiques inhérentes aux technologies vieillissantes alors en place ou encore aux situations d'enfermement propriétaire empêchant de nombreux organismes publics de changer de fournisseur, même après expiration de leurs engagements contractuels.

Il est intéressant de constater que la digitalisation du secteur public et de ses services constitue une attente forte de la part des citoyens. Selon le Baromètre du numérique 2017, issu d'une étude réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), les Français aspirent en effet à une "numérisation de la vie citoyenne", reflet d'un usage croissant d'internet pour les autres domaines de leur vie de tous les jours. En 2017, ils étaient 67 % à effectuer leurs démarches administratives ou fiscales en ligne et ce chiffre progresse chaque année. Des résultats qui confirment la nécessité de disposer d'un service dématérialisé de qualité, fiable et disponible sans interruption.

Choisir des solutions technologiques adaptées, la clé du succès

Poursuivre sur la voie du succès leur transition numérique et optimiser leur efficacité passe, pour les acteurs publics, par le choix de fournisseurs possédant une excellente compréhension de leurs enjeux. Il y a encore des progrès à faire pour que l'offre de solutions numériques réponde de manière parfaitement adaptée aux besoins complexes et très spécifiques du secteur, inhérents à la nature hétérogène de ses différents domaines tels que la santé, les transports, l'enseignement ou encore les administrations et les collectivités.

S'il est difficile de définir une approche commune qui puisse convenir à tous ces marchés, il ne fait aucun doute que la protection des données publiques constitue un axe stratégique prioritaire pour l'ensemble des acteurs publics, encore plus que pour le secteur privé. En effet, les hôpitaux, les collectivités, les fournisseurs d'énergie ou encore les universités disposent d'une quantité de données qu'il leur faut protéger et exploiter au mieux afin d'améliorer leurs services.

Pour faire face à l'explosion du volume des données qu'ils doivent gérer et profiter des effets bénéfiques de la disruption numérique, ces établissements doivent rapidement s'orienter vers une approche de gestion intelligente de ces données. Pour ce faire, il est essentiel d'assurer en priorité la disponibilité des données et de casser les silos qui freinent leur accès et entravent l'efficacité des outils. Car le modèle de la gestion intelligente des données repose sur la capacité à déplacer les données de façon agile, en fonction des événements qui surviennent et peuvent être jugés anormaux, et implique également de repenser l'approche manuelle de protection des données et d'évoluer vers un modèle comportemental, qui s'appuie sur l'automatisation. C'est ce qui permet au système de détecter tout seul les risques et les anomalies, et de procéder de manière autonome, transparente à la sauvegarde et la restauration des données.

Dans le cadre de sa modernisation numérique, le secteur public doit, au même titre que les entreprises, s'orienter vers une stratégie de plateforme répondant à des impératifs de disponibilité, de sécurité, de confidentialité. Dans ce sens, le cloud, qu'il soit public ou privé, est un choix possible, à condition qu'il s'agisse d'un cloud souverain, dans lequel l'hébergement et les traitements effectués sur les données sont physiquement réalisés à l'intérieur des limites du territoire national, par une entité de droit français, dans le cadre des lois françaises.

L'État français a déjà commencé à évoluer concrètement dans ce sens, en lançant, en 2013, France Connect, une plateforme ergonomique que les citoyens utilisent pour accéder d'un seul clic à des services historiquement indépendants. Le but de cette plateforme est de simplifier au maximum leurs démarches quotidiennes avec les différents services publics. Autre initiative de l'État qui va dans la même direction : la mise en place le GIP-MDS (Modernisation des déclarations sociales), qui propose aux entreprises d'effectuer leurs déclarations sociales en ligne, de façon gratuite et sécurisée, et qui s'appuie, depuis 2016, sur une application mobile alertant en temps réel et continu les organismes de protection sociale de l'état de la plateforme.

Avec un accompagnement adapté, les organismes du secteur public seront à même d'obtenir une meilleure fluidité et une plus grande interopérabilité de leurs données, accélérant ainsi leur

transformation digitale. Ils pourront proposer à leurs usagers des services plus efficaces et de meilleure qualité, tout en répondant aux exigences du secteur en matière de maîtrise des coûts, de gestion du risque et de respect de la conformité.

S'il reste encore du chemin à parcourir, la transformation digitale du secteur public est en pleine accélération du fait d'une prise de conscience de sa nécessité, combinée à l'identification des partenaires adaptés à l'accompagnement de son déploiement, en passant par l'évolutivité des outils technologiques la facilitant. Cette tendance se confirme selon une enquête Gartner de 2017 qui affirme que le secteur public devrait connaître une transformation digitale plus importante que celle des autres secteurs (excepté celui de la défense)

Paris, le 18 juillet 2019

