Contacts Presse :

Claire Thiebaut
Capgemini Consulting
E-mail : claire.thiebaut@capgemini.com
Tel. : +1 49 67 32 20

Jean-François Pépin
Cigref
E-mail : jfp@cigref.fr
Tel. : +1 56 59 70 06

- Communiqué de Presse -

« Le Secteur public à l'heure de la transformation numérique :

Quelle création de valeur par l'usage du système d'information ? »

Une étude réalisée par le CIGREF et Capgemini Consulting

Paris, le 29 avril 2011 - ***L'étude menée par le CIGREF et Capgemini Consulting, auprès d'une quarantaine de DSI du secteur public en Europe, a permis de mieux comprendre les enjeux et les spécificités de ce secteur à l'heure de la transformation numérique. Les Dirigeants de la fonction SI au sein du Secteur public ont su entamer spontanément et avec succès leur propre mouvement de transformation et de consolidation. Face à l'intensification des contraintes, ces mêmes Dirigeants sont mobilisés pour atteindre les niveaux de maturité nécessaires pour répondre aux défis du service public de demain. Les DSI et leurs équipes sont donc clairement aujourd'hui positionnées au cœur de la transformation numérique du service public.***

Deux jours après l'officialisation par le Président de la République de la création du Conseil national du Numérique, cette étude est une première contribution à sa mission en vue « d'orienter les politiques publiques vers l'excellence ».

Le secteur public est en pleine mutation

Le rythme des réformes s'accélère et la complexité de mise en œuvre s'accentue. Les transformations se multiplient. Le secteur public doit réussir sa modernisation tout en gérant des paradoxes qui lui sont propres :

- Un public cible qui est à la fois « client » ET « usager »
- Des contraintes budgétaires très fortes ET des besoins d'investissement indispensables pour se moderniser
- Une exigence d'universalité et d'équité ET une demande de services personnalisés voire territorialisés
- Un besoin fort de sécurisation des données ET un contexte d'ouverture et de partage des informations.

La transformation du Secteur public est déjà engagée à la fois dans la protection sociale et les grands ministères : fusions, réorganisations territoriales, simplification administrative, démultiplication des accès aux services, partage de référentiels métiers, coproduction de services, interopérabilité, ...

Le système d'information, au cœur de ces transformations, doit prendre en compte ces exigences et les Fonctions SI au sein du Secteur public doivent conduire leur propre transformation afin d'améliorer leur performance.
L'ensemble des processus se transforme aujourd'hui dans toutes les sphères de l'économie du fait de l'avènement du « tout numérique ». Selon Bruno Ménard, Président du CIGREF et Vice-Président SI sanofi-aventis, « *Le numérique, c'est une double opportunité pour le Secteur public : associer esprit et pratiques de services, mais également mieux impliquer les citoyens dans la collectivité* ».

Pour progresser, il faut changer de prisme dans la gouvernance et la gestion des ressources

Parmi les différents leviers, quelques grandes pistes de progrès ont été jugées majeures, comme celle citée par Daniel Urbani, Administrateur du CIGREF et Directeur Général Adjoint Systèmes d'Information de Pôle Emploi *« Pour faire progresser la gouvernance du SI au sein de chaque organisme, il faut dépasser les débats classiques de l'alignement stratégique et la séparation MOA-MOE, et fonctionner en véritable co-construction entre les directions Métiers et la DSI, en lien avec la Direction Générale ; il faut également inscrire cette gouvernance sur des périmètres allant au-delà du cadre propre à un seul organisme, pour assurer rationalité, cohérence et transversalité ».*

Définir une politique RH ambitieuse est également une priorité et un effort particulier de montée en compétence est nécessaire sur les profils critiques que sont les urbanistes du SI, les pilotes de programme de transformation complexe, les spécialistes de la conduite du changement, les managers de la production informatique et les experts de la mise en œuvre des nouvelles technologies web.

Enfin la mesure de la valeur, bien installée dans le cadre des grands programmes, doit devenir un réflexe systématique et une exigence des dirigeants. Pour ce faire, il faudra élargir l'analyse de la valeur au-delà de l'axe économique et vaincre les difficultés d'affichage et de communication des objectifs de gains.

Perspectives : le Secteur public à l'heure de la transformation numérique

Le Secteur public a su poser les bases nécessaires pour initier avec succès les premières étapes vers ce modèle d'entreprise numérique. « *Les atouts du secteur public sont nombreux, de profondes mutations sont déjà en cours, mais le potentiel de développement reste important. Les DSI ont un rôle fondamental à jouer dans la transformation numérique du secteur public* » souligne Cyril François, Vice President de Capgemini Consulting.

Quatre principaux défis sont à relever :

- Utiliser les canaux de façon complémentaire en optimisant les interactions, pour enrichir la relation « client »
- Adapter les services des organisations publiques aux nouveaux usages (médias sociaux, Internet mobile, …)
- Adapter les organisations pour favoriser le travail en réseau et la mise en œuvre de processus transverses
- Savoir organiser l'innovation et l'usage des nouvelles technologies, ce qui suppose maîtrise et agilité dans la construction et la mise en œuvre des solutions.

Pour autant, le Secteur public doit se préserver du risque d'une image « déshumanisée ». L'apport des technologies de l'information, en même temps qu'il facilite l'autonomie et la responsabilisation des usagers, doit aussi induire un traitement plus personnalisé au profit des publics fragiles. Il faudra composer avec ces deux dimensions, le technologique et l'humain, pour que la France tire le meilleur parti de la transformation numérique au service d'un Etat économe et efficace.

Démarche de l'étude

Ce travail, piloté par Daniel Urbani, Administrateur du CIGREF et Directeur Général Adjoint Systèmes d'Information de Pôle Emploi, avec l'appui de Capgemini Consulting, est basé sur de nombreuses contributions :

- Une quarantaine d'entretiens préliminaires avec des DSI publics, menés fin 2010, en France et en Europe (Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Royaume-Uni, pays scandinaves)
- Une dizaine d'ateliers de travail, mobilisant un panel de DSI du Secteur public (représentant les grandes catégories suivantes : ministères, OPS, recherche, …) membres du CIGREF, entre septembre 2010 et mars 2011
- La mobilisation d'intervenants du Secteur public ou d'universitaires qui ont partagé avec le groupe leurs convictions et leur expérience
- Une analyse documentaire coordonnée par le bureau parisien de Capgemini Consulting

A propos du CIGREF

Le CIGREF, Réseau de Grandes Entreprises, a été créé en 1970. Il regroupe 130 grandes entreprises et organismes français de tous les secteurs d'activités (banque, assurance, énergie, distribution, industrie, services, Ministères…). Le CIGREF a pour mission de « promouvoir la culture numérique comme source d'innovation et de performance ». Le CIGREF est présidé depuis le 9 octobre 2008 par Bruno Ménard (VP, IS sanofi-aventis) ; Jean-François PEPIN en est le Délégué général depuis juillet 2001.
Plus d'informations sur : www.cigref.fr

A propos de Capgemini

Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, aide ses clients à se transformer et à améliorer leurs performances en leur conseillant les technologies les plus adaptées. Capgemini s'engage ainsi à favoriser la liberté d'action de ses clients et à accroître leurs résultats, en s'appuyant sur une méthode de travail unique - la « Collaborative Business Experience™ ». Pour fournir à ses clients une solution optimale, le Groupe a organisé un modèle de production mondialisé baptisé Rightshore®, qui réunit les meilleurs talents dans le monde pour les faire travailler comme une seule équipe sur un projet. Présent dans 40 pays, Capgemini a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires de 8,7 milliards d'euros et emploie environ 110 000 personnes dans le monde. Plus d'informations sur : www.capgemini.com

Marque de conseil en stratégie et transformation du Groupe Capgemini, **Capgemini Consulting** accompagne ses clients dans leurs projets de transformation en les aidant à concevoir et mettre en œuvre des stratégies innovantes au service de leur croissance et de leur compétitivité. Cette entité globale propose aux entreprises de l'ensemble des secteurs économiques une approche nouvelle qui conjugue l'utilisation de méthodes novatrices, le recours à la technologie et l'expertise de son réseau mondial de plus de 3 600 consultants. Plus d'informations sur : www.capgemini.com/consulting

Rightshore ® est une marque du Groupe Capgemini