

TECH.GOUV

ACCÉLÉRER
LA **TRANSFORMATION**
NUMÉRIQUE
DU SERVICE **PUBLIC**

STRATÉGIE ET FEUILLE DE ROUTE

2019-2021



4

Édito

6

Les six enjeux du service public
à l'ère du numérique

10

Missions et actions de TECH.GOUV

12

LABEL

14

IDNUM

17

DATA

22

INFRA

25

PILOT

27

TALENTS

30

FABRIQUE

33

TRANSFO

36

Gouvernance de TECH.GOUV

38

Indicateurs de pilotage TECH.GOUV



ÉDITO

Des services publics partout et pour tous

Cédric O

Secrétaire d'État au Numérique

L'objectif de la numérisation des services publics est de les rendre facilement disponibles pour chacun, où qu'il soit et quelles que soient ses contraintes. Plus que le nombre de services disponibles en ligne, c'est la qualité des services aux usagers qui est au centre des préoccupations du Gouvernement. Ce virage technologique devra non seulement garantir le niveau actuel de service, mais aussi l'améliorer et le simplifier.

Avec TECH.GOUV, nous disposons du programme qu'il nous faut pour amorcer ce virage et réussir la transformation numérique du service public.

Pour garantir le succès de cette démarche, il est nécessaire de mieux prendre en compte la situation et les défis que rencontrent les différents types d'usagers, notamment les plus vulnérables. Personne ne doit être laissé au bord du chemin numérique. Notre objectif, c'est d'accompagner les 13 millions de Français qui n'utilisent pas ou peu internet. Nous devons notamment porter un soin particulier à améliorer l'accessibilité des outils numériques pour les personnes en situa-

tion de handicap, aujourd'hui encore trop loin des attentes légitimes en la matière.

Pour relever ce défi, nous devons remettre l'utilisateur au centre et donner une nouvelle impulsion en ce sens. Cette volonté se traduit par une plus grande transparence de l'évolution de la dématérialisation avec la publication chaque trimestre d'un tableau de bord de la qualité des 250 démarches les plus utilisées, qui sont autant de priorités d'action.

Ce chantier est difficile mais crucial pour la perception du service public et son efficacité au service des usagers. Comment facilitons-nous la vie de nos concitoyens au quotidien ? Comment leur garantissons-nous le niveau de confiance et de fluidité qu'ils sont en droit d'attendre de ces démarches dématérialisées ? Comment nous assurons-nous qu'ils restent égaux face au service public ? Au nom du Gouvernement, je suis pleinement mobilisé sur cet objectif. C'est la mission prioritaire de la direction interministérielle du numérique – la DINUM – et du programme TECH.GOUV : répondre à ces défis pour servir les Français.



TECH.GOUV

Les technologies numériques
au service des citoyens
et des agents publics

Nadi BOU HANNA

Directeur interministériel du numérique

Avec TECH.GOUV, l'État se dote d'un programme ambitieux pour accélérer la transformation numérique du service public.

Cette stratégie répond à six enjeux clairement identifiés — simplification, inclusion, attractivité, maîtrise, économies, alliances — qui doivent mobiliser l'ensemble des parties prenantes à un service public de qualité, à savoir l'État, les collectivités territoriales et leurs opérateurs.

Il s'agit de concevoir et mettre en œuvre des projets numériques réalistes et utiles, en phase avec les attentes et les besoins des citoyens, des entreprises et des agents publics. Ces projets doivent permettre de développer de nouveaux usages et méthodes de travail.

Nous n'ignorons rien des contraintes avec lesquelles il va nous falloir composer :

la contrainte budgétaire bien évidemment ; la contrainte technique, car l'État doit recouvrer une meilleure maîtrise de son environnement numérique ; la contrainte humaine enfin, car la guerre des compétences fait rage dans les métiers dont nous avons besoin pour réaliser notre feuille de route. Pour les surmonter, les directions numériques des ministères devront allier leurs forces et travailler de concert au succès de cette initiative.

Le plan d'action TECH.GOUV, pragmatique et ambitieux, nos méthodes de travail et de pilotage, agiles et ouvertes, ainsi que la mobilisation de tous les talents qui nous composent et nous accompagnent vont permettre, j'en suis convaincu, de réussir ce programme et de replacer la France dans le peloton de tête des États numériques.



LES SIX ENJEUX DU SERVICE PUBLIC À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

Les technologies numériques permettent aux organisations de répondre aux nouvelles attentes de leurs clients et de leurs employés. **Augmenter le service public grâce au numérique**, c'est faire en sorte que l'État se saisisse des opportunités du numérique pour **rapprocher** l'administration des citoyens, des entreprises et de ses propres agents, pour **mieux les servir**.

C'est tout l'enjeu de TECH.GOUV, le programme d'accélération de la transformation numérique du service public.



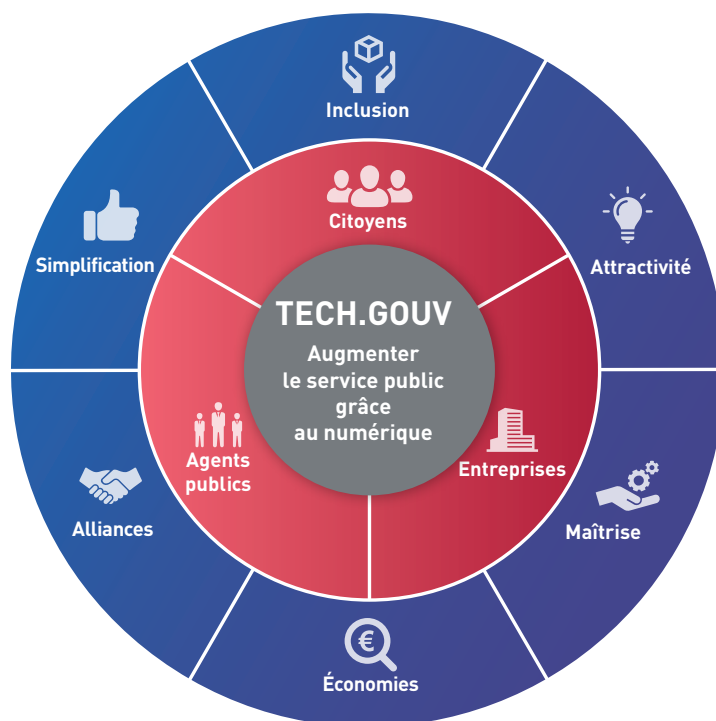
UNE STRATÉGIE COLLECTIVE

TECH.GOUV est une initiative collective et participative :

- L'**État**, à la fois coproducteur et client de l'initiative, bénéficie des actions mises en place par les différents services ministériels et contribue à leur mise en œuvre ;
- Les **collectivités territoriales** qui le souhaitent inscrivent leur action numérique dans TECH.GOUV afin de présenter aux usagers une offre de service cohérente, gommant les découpages administratifs ;
- Les **entreprises** et les **associations** peuvent contribuer à l'intérêt général en démultipliant l'effet de TECH.GOUV sur la société avec leurs propres offres de services.

Tous les projets, produits et méthodes portés par ces acteurs, dès lors qu'ils relèvent des objectifs stratégiques du programme et qu'ils génèrent une valeur ajoutée substantielle pour la communauté nationale, peuvent s'inscrire dans la dynamique TECH.GOUV.

La stratégie de **TECH.GOUV** répond à **six enjeux**



1. SIMPLIFICATION

Simplifier la vie des gens

Accéder à ses droits ou accomplir ses obligations administratives doit être facile, rapide et ergonomique. Cette simplification des services publics, plébiscitée par les Français comme par les agents, doit être obtenue grâce au numérique.



2. INCLUSION

Réduire les inégalités territoriales et ne laisser aucun usager et aucun agent public au bord du chemin numérique

Le numérique doit permettre aux usagers d'accéder aux services publics y compris lorsqu'ils sont physiquement éloignés. Réduire la fracture territoriale, c'est développer la dématérialisation et en améliorer la qualité et l'intelligibilité. Mais c'est aussi s'assurer qu'aucun usager et aucun agent public n'est laissé au bord du chemin numérique.



3. ATTRACTIVITÉ

Attirer les talents au sein de l'État-employeur et simplifier la vie des agents publics

L'amélioration de l'environnement numérique de travail des agents facilitera le recrutement des bons profils et favorisera leur motivation, dans tous les métiers. Cette attractivité sera renforcée en faisant évoluer les méthodes de travail et de management, pour tirer pleinement profit du potentiel numérique.



4. MAÎTRISE

Accroître l'autonomie et la sécurité numérique de l'État par une meilleure maîtrise technologique

Nous devons nous assurer de la maîtrise des systèmes d'information, des architectures et des données afin d'accroître l'autonomie numérique de l'État et sa sécurité, et lui permettre d'opérer des choix éclairés. Renforcer cette maîtrise technologique concourt directement à préserver la souveraineté nationale.



5. ÉCONOMIES

Optimiser les dépenses publiques

Le numérique peut et doit être source d'économies. À ce titre, c'est un outil d'optimisation des dépenses publiques car il participe à la production d'un service de meilleure qualité et à moindre coût. Ces économies contribueront aux investissements dans l'innovation de demain.



6. ALLIANCES

Développer les partenariats et co-créez de nouveaux services avec la société civile

La mise en place de partenariats ouverts et d'alliances avec des acteurs publics et privés de confiance favorise l'innovation. Elle démultiplie les capacités de l'État à produire rapidement et à moindre coût de nouveaux services en phase avec les attentes des usagers.



MISSIONS ET ACTIONS DE TECH.GOUV

Pour un **numérique**
au service des **citoyens**
et des **agents publics**

Cadre d'action composé de **8 missions**, TECH.GOUV vise à faire progresser continuellement l'État numérique et les services proposés aux usagers et aux agents.

La feuille de route 2019-2021 se concentre sur 35 projets et actions prioritaires qui répondent aux enjeux stratégiques du numérique public.

UN PROGRAMME ÉVOLUTIF ET CONTRIBUTIF

TECH.GOUV n'est pas un programme conventionnel : dans une logique agile, son contenu, sa feuille de route et son calendrier évoluent en continu, selon les objectifs qui lui sont assignés, les ressources qui lui sont allouées, et les succès et les échecs éventuels constatés au gré de l'avancement des travaux.

TECH.GOUV est aussi un programme contributif : chaque ministère, selon les capacités, les ressources et les expertises dont il dispose, prend en charge en direct certaines actions ou alloue des contributeurs aux différents projets.

La feuille de route du programme TECH.GOUV ne liste pas de manière exhaustive tous les projets et actions de l'État dans le domaine numérique ni tous ceux de la DINUM. S'y ajoutent en particulier les plans propres à chaque ministère, les actions récurrentes et les activités assurant le fonctionnement informatique courant de l'État.



**Des produits et
des services numériques pour
développer les nouveaux usages**

LABEL

Labelliser les solutions et outils numériques recommandés pour les administrations

IDNUM

Construire une identification unifiée pour les services en ligne

DATA

Exploiter tout le potentiel des données au service des politiques publiques

INFRA

Construire et opérer des infrastructures et des services numériques mutualisés



**Des expertises numériques
accélérant la transformation
du service public**

PILOT

Accompagner la conception et le pilotage des systèmes d'information de l'État

TALENTS

Attirer et fidéliser les talents du numérique, et accompagner les managers publics dans l'usage du numérique

FABRIQUE

Concevoir des services publics numériques autrement

TRANSFO

Appuyer la transformation publique par le numérique



LABEL

Labelliser les solutions et outils numériques recommandés, à l'usage des administrations

OBJECTIF : favoriser la création de services publics numériques utilisant les meilleures solutions disponibles

Les administrations sont amenées à acheter ou développer elles-mêmes de nombreux logiciels et services numériques. Ces solutions doivent fournir des garanties en matière de **protection des données personnelles**, de **réversibilité**, de **pérennité** et de **conformité aux grands principes** du numérique public (référentiels, ouverture des données, accessibilité). Elles doivent également **favoriser la mutualisation** entre administrations, afin d'éviter que chacune ne redéveloppe ou ne finance à nouveau une solution existante.

Une labellisation sera mise en place pour **favoriser l'identification de solutions mutualisées de qualité**, dans l'intérêt des usagers comme des agents publics.

Elle s'intéressera aux **logiciels, sous licence propriétaire ou libre, et services numériques créés par des administrations, des collectivités territoriales ou des acteurs privés**. Elle permettra également d'assurer une veille sur les produits numériques et de partager entre administrations les informations relatives aux solutions proposées par les PME françaises.

Les règles et un **processus équitable de labellisation** seront définis (**action LA 1**). Ils permettront de constituer et mettre à jour un **catalogue de solutions** labellisées (**actions LA 2 et LA 3**), puis d'**encourager le recours** à ces solutions labellisées (**action LA 4**).

- LABEL -

Feuille de route

2019-2021

ACTION LA 1 → Règles de labellisation


Évaluer les attentes et définir les règles de labellisation de produits et services numériques

 2nd semestre 2019

 DINUM

ACTION LA 2 → Catalogue

Construire et assurer la maintenance évolutive du catalogue en ligne des solutions labellisées

 1^{er} trimestre 2020
puis maintenance

 DINUM

ACTION LA 3 → Service de labellisation

Mettre en place une offre de service de labellisation

- Sélectionner les équipes internes et les prestataires de labellisation
- Promouvoir le label auprès des éditeurs
- Mettre en place le portage de la labellisation des produits et services de l'État
- Assurer la promotion et l'accompagnement à l'appropriation du label auprès des administrations (État, collectivités territoriales)
- Mettre en place un collège garant de l'indépendance et de l'équité de la labellisation

 1^{er} trimestre 2020

 DINUM

ACTION LA 4 → Impact label

Suivre et améliorer l'impact du label

- Évaluer l'utilisation du catalogue de solutions labellisées
- Élaborer et piloter les actions de rationalisation et de mutualisation s'appuyant sur les solutions labellisées

 2^e trimestre 2020

 DINUM



IDNUM

Construire une identification unifiée pour les services en ligne

OBJECTIF : faciliter l'accès aux services en ligne en fédérant les identités pour tous les usagers (particuliers, entreprises et agents publics)

Accéder aux services en ligne **en toute confiance et sécurité**, sans avoir chaque fois à créer de nouveau compte : c'est la promesse de FranceConnect. Créé par la direction interministérielle du numérique, ce **fédérateur d'identités conçu par l'État** permet à l'utilisateur de s'identifier en ligne en utilisant l'un de ses comptes existants (Impots.gouv.fr, Ameli, etc.).

Adopté par près de 12 millions d'utilisateurs, FranceConnect donne d'ores et déjà accès à plus de 500 sites publics, mais aussi, depuis novembre 2018, à des services du secteur privé comme les banques ou les assurances.

Objectif : que tous les services publics en ligne et un grand nombre de services privés proposent FranceConnect pour couvrir **25 millions d'utilisateurs d'ici 2022**. Dans le cadre de TECH.GOUV, le déploiement va être **accélééré (action ID 1)** et des services complémentaires proposés, en particulier **AidantConnect**, qui permettra à un professionnel de réaliser des démarches en ligne pour le compte d'une autre personne **(action ID 1)**.

De nouveaux fournisseurs d'identité seront progressivement proposés, notamment une **carte nationale d'identité électronique**, afin de développer des usages en ligne nécessitant un niveau de sécurité plus élevé **(action ID 2)**.

AgentConnect permettra aux agents publics de se connecter à leurs applications avec un identifiant unique **(action ID 3)**, pour favoriser la transversalité au sein de l'État. Et avec **ProConnect**, les représentants d'une entreprise pourront effectuer des démarches en son nom **(action ID 4)**.

- IDNUM -

Feuille de route 2019-2021

ACTION ID 1 → FranceConnect

Industrialiser et généraliser FranceConnect

- Renforcer sa sécurité et sa disponibilité
- Offrir une délégation d'identité numérique pour les aidants et représentants (AidantConnect)
- Industrialiser l'assistance aux utilisateurs
- Animer l'écosystème (fournisseurs d'identité, fournisseurs de services et leurs éditeurs)
- Déployer FranceConnect à large échelle

 2nd semestre 2019


 DINUM

ACTION ID 2 → Synergies CNIE

Faire émerger pour FranceConnect une offre de fournisseurs d'identité présentant des niveaux de garantie substantiels et élevés

- Produire et déployer une carte nationale d'identité électronique à partir de laquelle d'autres acteurs pourront dériver des identités numériques fédérées dans FranceConnect
- Qualifier des fournisseurs d'identité du secteur privé de niveaux substantiels et élevés
- Intégrer cette nouvelle offre de fournisseurs d'identité au service FranceConnect

 2021

 Ministère de l'Intérieur (programme Identité numérique)

ACTION ID 3 → AgentConnect

Développer et déployer AgentConnect et l'écosystème associé

- Finaliser le prototype et le passer en production
- Faire émerger et raccorder des fournisseurs d'identité
- Aider à raccorder des logiciels de l'État
- Contribuer au décloisonnement des applications ministérielles et à leur ouverture à l'interministériel via AgentConnect


 1^{er} trimestre 2020

 DINUM

ACTION ID 4 → ProConnect

Développer et déployer ProConnect et l'écosystème associé

- Mener une étude interministérielle (2nd semestre 2019)
- Développer ProConnect
- Faire émerger et animer le réseau d'acteurs concernés (fournisseurs d'identité, de services et de données, éditeurs)

 4^e trimestre 2019
au 4^e trimestre 2020
puis extension

 Ministère de l'Économie
et des Finances



DATA

Exploiter tout le potentiel des données au service des politiques publiques

OBJECTIFS : simplifier les procédures administratives et créer des services numériques innovants en accélérant la circulation des données

Conscient de l'importance de la révolution des données, le gouvernement français a conçu une politique ambitieuse autour de trois axes principaux : **l'échange de données** entre administrations pour alléger les démarches des usagers, **la mise à disposition de données de qualité**, favorisée par le principe de l'ouverture par défaut et facilitée par le recours aux API, et enfin **l'exploitation des données** en vue d'améliorer l'efficacité de l'action publique.

Dans le cadre de TECH.GOUV, pour les 3 années à venir, l'accent sera mis sur la circulation des données au sein des administrations.

Des outils et une offre d'accompagnement seront mis en place pour **faciliter l'application du principe Dites-le-nous une fois (action DA 1)**. Une **plateforme d'échanges de données** entre administrations sera développée **(action DA 2)**.

Des projets concrets s'appuyant sur cette circulation des données facilitée seront menés, comme **le dossier numérique citoyen (action DA 3)** et **le dossier numérique de l'agent (action DA 4)**. Enfin, la mise en place de **l'archivage électronique** permettra de garantir la valeur probante des échanges de données et des démarches – c'est-à-dire leur bonne conservation et leur intégrité **(action DA 5)**.

Feuille de route 2019-2021

ACTION DA 1 → Guichet Dites-le-nous une fois

Créer un point d'accès unique permettant aux administrations de mettre en œuvre le principe Dites-le-nous une fois

- Consolider et publier les contenus sur un point d'accès unique
- Développer un catalogue présentant les données disponibles sur les usagers et les entreprises pour échange entre administrations
- Présenter les cas d'usage en matière de simplification de démarches
- Présenter l'offre de service DINUM (appui juridique, technique, conseil)
- Demander aux administrations de faire remonter les besoins en matière de circulation de données

 4^e trimestre 2019

 DINUM

ACTION DA 2 → Datapedia

Créer une plateforme d'échange de données inter-administrations

- Définir l'architecture technique cible qui devra être partagée avec l'ensemble des ministères
- Identifier des briques existantes au sein des administrations et celles qui pourront être mutualisées pour profiter à toutes les administrations
- Refondre la plateforme d'échange et de confiance (PEC) par laquelle transitent les flux de données des démarches de service-public.fr

 Projet 2019-2020

Déploiement en 2021

 DINUM

ACTION DA 3 → Dossier numérique citoyen

Créer un dossier numérique citoyen, qui offrira aux usagers et citoyens une vision à 360°, et en toute transparence, de leurs relations avec les organismes publics

Parmi les fonctionnalités envisagées, permettre de :

- consulter la liste des informations dont les administrations disposent sur les citoyens ;
- suivre les échanges de données que les administrations effectuent entre elles pour faciliter les démarches ;
- développer une fonction de notifications permettant d'informer les citoyens de l'avancement du traitement de leurs dossiers.

 1^{er} trimestre 2020

 DINUM

ACTION DA 4 → Dossier numérique agent

Créer un dossier numérique de l'agent public, qui lui permettra d'accéder à l'ensemble des informations sur sa carrière (affectations, corps-grades, contrats...)

- Proposer aux agents, sur un espace personnel numérique sécurisé, leur information carrière, leurs bulletins de paie et leurs informations retraite
- Mettre en place la portabilité des données pour l'ensemble des agents publics, titulaires et contractuels
- Offrir la possibilité aux agents d'ajouter des informations relatives à des expériences hors fonction publique d'État

 2^e trimestre 2020


 Ministère de l'Économie et des Finances

ACTION DA 5 → Vitam as a service

Offrir un service d'archivage des données et documents des administrations en utilisant le logiciel interministériel Vitam

- Ouvrir un service à destination des services d'archives et des DSI pour intégrer et gérer la fonction archivage dans les processus internes
- Ouvrir un service à destination des agents publics leur permettant d'archiver les pièces administratives numériques

 2^e trimestre 2020

 Ministère de la Culture et ministère de la Transition écologique et solidaire



PRODUITS et SERVICES

LABEL

Labelliser les solutions
et outils numériques recommandés
pour les administrations

Règles de labellisation

Catalogue

Service de labellisation

Impact label

IDNUM

Construire une identification unifiée
pour les services en ligne

FranceConnect

Synergies CNle

AgentConnect

ProConnect

DATA

Exploiter tout le potentiel
des données au service
des politiques publiques

Guichet Dites-le-nous une fois

Datapedia

Dossier numérique citoyen

Dossier numérique agent

Vitam as a service

INFRA

Construire et opérer
des infrastructures et des services
numériques mutualisés

Résilience RIE et Rimbaud

Convergence des grands réseaux

Cloud interne cercle 1

Cloud partenarial cercle 2

Environnement de travail
numérique de l'agent



EXPERTISES NUMÉRIQUES

PILOT

Accompagner la conception et le pilotage des systèmes d'information de l'État

Consolidation dépense numérique

Conseil en pilotage des projets

Green Tech

TALENTS

Attirer et fidéliser les talents du numérique, et accompagner les managers publics dans l'usage du numérique

Talents d'intérêt général

Bourse des projets et expertises

Attractivité numérique

Manager numérique

FABRIQUE

Concevoir des services publics numériques autrement

Labo

Investigation Startup d'État

Incubation Startup d'État

Industrialisation Startup d'État

Brigade d'intervention numérique

TRANSFO

Appuyer la transformation publique par le numérique

Analyse des problèmes administratifs

Conseil transfo numérique

Dématérialisation de qualité

Numérique de qualité pour l'agent

Inclusion numérique

INFRA

Construire et opérer des infrastructures et des services numériques mutualisés

OBJECTIF : concentrer les efforts budgétaires et les compétences sur les infrastructures les plus utiles au bon développement numérique de l'État

Réseau fixe et mobile, cloud, outils de travail numériques... certaines infrastructures et services numériques clés répondent à des **besoins partagés** par la grande majorité des administrations. Pour des raisons économiques, d'excellence technique ou pour permettre des usages interministériels, leur **mutualisation** s'impose. C'est la logique qui a sous-tendu la mise en place du réseau interministériel de l'État (RIE), qui entre aujourd'hui dans une nouvelle phase.

À travers TECH.GOUV, il s'agira de concentrer les ressources budgétaires et humaines sur **la construction, l'opération et l'évolution des infrastructures communes les plus utiles.**

Un travail sera mené pour **améliorer la résilience et la sécurité du RIE (action IN 1)**, afin notamment de permettre son usage en situation de crise (catastrophe naturelle, crise sanitaire...) et de renforcer la protection des intérêts essentiels de l'État et des usagers. **Les synergies avec le projet de réseau radio du futur (action IN 2)** seront analysées pour favoriser les usages en situation de mobilité tout en renforçant l'autonomie des moyens de communication de l'État. **Deux offres cloud** interministérielles verront le jour : le cloud interne, dédié aux données et applications sensibles, fabriqué par et pour l'État, poursuivra sa construction et verra ses usages interministériels croître **(action IN 3)**, tandis qu'un cloud pour une moindre sensibilité sera mis en place avec un acteur privé du secteur **(action IN 4)**.


Enfin, dans le cadre des travaux sur l'**environnement de travail numérique de l'agent** (ETNA), seront déployés de nouveaux services favorisant le travail collaboratif des agents publics, à distance et en mobilité **(action IN 5)**.

Feuille de route 2019-2021

ACTION IN 1 → Résilience RIE et Rimbaud

Améliorer la résilience du réseau interministériel de l'État (RIE) et y accueillir le futur réseau de crise de l'État (successeur de Rimbaud)

- Réaliser une étude d'architecture
- Faire évoluer la résilience des points d'intérêt vitaux
- Assurer le fonctionnement et la supervision renforcée du RIE

 Étude 2019
Projet 2020-2021
Déploiement
2nd semestre 2021

 DINUM

ACTION IN 2 → Convergence des grands réseaux

Faire converger le réseau interministériel de l'État et le réseau radio du futur (RRF)


 Étude 2020

 Ministère de l'Intérieur

ACTION IN 3 → Cloud interne cercle 1

Offrir un cloud interne de l'État (cercle 1), pour accueillir au niveau interministériel les données et applications sensibles

- Suivre l'industrialisation des offres (ministère de l'Intérieur, ministère de l'Économie et des Finances, ministère de la Transition écologique et solidaire, ministère de l'Agriculture)
- Appuyer la mise en place des partenariats interministériels et le développement d'applications utilisant les plateformes


 Finalisation 2019
Extension 2020

 Ministère de l'Économie et des Finances

ACTION IN 4 → Cloud partenarial cercle 2

Mettre en place un cloud dédié pour l'État (cercle 2) avec un industriel du secteur, pour les données et applications de moindre sensibilité

- Réaliser une étude technico-économique
- Construire le cloud cercle 2 avec l'industriel retenu
- Déployer l'offre de service (État, collectivités territoriales)

 Étude 2nd semestre 2019
Projet 2020
Ouverture 1^{er} trimestre 2021

 Ministère des Armées et DINUM

ACTION IN 5 → Environnement de travail numérique de l'agent

Créer et déployer à large échelle des outils et services numériques de nouvelle génération pour les agents

- Déployer Tchap, la messagerie instantanée de l'État
- Déployer un outil interministériel de webconférence (Jitsi)
- Expérimenter le poste de travail du futur, des solutions collaboratives et de mobilité (2019)
- Décliner l'expérimentation selon les situations (mobilité, télétravail, flex-office, collaboratif ouvert)
- Industrialiser et déployer progressivement des solutions adaptées aux différentes situations rencontrées (à partir de 2020)

 Tests en 2019
Industrialisation à compter de 2020

 DINUM



PILOT

Accompagner la conception et le pilotage des systèmes d'information de l'État

OBJECTIFS : développer la culture du pilotage et renforcer la performance du système d'information de l'État

Pour **fournir un meilleur service aux citoyens et aux agents**, l'État a besoin de **systèmes d'information plus performants et en phase avec les technologies d'aujourd'hui**. Parfois surdimensionnés, trop longs, trop coûteux... les grands projets informatiques ne se passent pas toujours comme prévu.

Jusqu'à présent, la DINSIC – avant de devenir la DINUM – validait le lancement des grands projets informatiques de l'État (supérieurs à 9 millions d'euros) et en contrôlait le bon déroulement. Cette approche sera complétée par **une offre de conseil en amont (action PI2)**, proposée aux ministères pour **les accompagner dans le lancement et la conduite de leurs grands projets SI**.

Le **suivi des dépenses numériques** de l'État sera renforcé **(action PI1)**. Les dépenses seront analysées en coûts complets en tenant compte de la totalité du cycle des projets afin d'éclairer les décisions d'investissements et l'analyse des risques, et favoriser le partage de la connaissance de la dépense numérique de l'État.

L'analyse de l'**impact environnemental** des investissements numériques sera développée à l'échelle interministérielle et le **choix de solutions écoresponsables** sera encouragé **(action PI3)**.

- PILOT -

Feuille de route 2019-2021

ACTION PI 1 → Consolidation dépense numérique

Mieux connaître et maîtriser les dépenses numériques de l'État

- Mesurer les dépenses par projets
- Évaluer l'impact budgétaire des investissements numériques
- Contribuer aux stratégies interministérielles d'achat
- Appuyer l'évaluation budgétaire des projets SI de l'État et développer une culture de l'investissement et de l'innovation dans le domaine numérique

 4^e trimestre 2019

 DINUM

ACTION PI 2 → Conseil en pilotage des projets

Mettre en place une offre de conseil

- Accompagner le cadrage, l'analyse et le pilotage des projets ministériels
- Promouvoir une culture du « désendettement technique »
- Soutenir l'emploi des méthodes agiles dans les projets SI

 Expérimentation 2019

Extension à compter de 2020

 DINUM

ACTION PI 3 → Green Tech

Améliorer la prise en compte des enjeux de développement durable

- Lancer une étude d'opportunité pour identifier des indicateurs du numérique écoresponsable
- Définir une stratégie interministérielle (politique d'achat, architectures) de développement du numérique écoresponsable

 2020

 En cours de définition



TALENTS

Attirer et fidéliser les talents du numérique et accompagner les managers publics dans l'usage du numérique

OBJECTIFS : favoriser la réussite de la transformation numérique de l'État et garantir sa souveraineté numérique

La gestion des compétences est un facteur crucial de réussite pour tous les acteurs du numérique. Le secteur public, en compétition avec le secteur privé sur les profils numériques, doit jouer avec les mêmes règles, utiliser ses atouts spécifiques (sens de la mission, diversité des actions...) pour parvenir à **être attractif**.

Au-delà du **recrutement** et de la **fidélisation de profils spécialisés**, il est aussi indispensable de **diffuser parmi tous les managers publics la culture du numérique** et son usage pour la transformation de l'État. Dans ces perspectives, à travers le programme TECH.GOUV, la DINUM va mener des actions ciblées, en partenariat avec la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP).

Un dispositif de **partage ponctuel d'expertise** au sein de l'administration sera mis en place pour permettre à un talent du numérique de mettre ses compétences au service de projets numériques relevant d'autres employeurs publics, et un **vivier de compétences internes et externes** sera constitué (**action TA 2**).

Un cadre normatif RH permettra d'**encadrer et rendre attractive la filière numérique publique** notamment en lien avec les formations initiales et de reconversion (**action TA 3**). Les **managers publics** quant à eux seront **accompagnés vers le numérique** sous différentes formes (formation, coaching, communication...) (**action TA 4**).

En parallèle, la DINUM va pérenniser et étendre le **programme Entrepreneurs d'Intérêt Général (EIG)** qui permet, via des promotions annuelles, d'attirer dans l'administration des experts venant de tous horizons, soucieux de relever des défis au cœur de la transformation numérique du service public (**action TA 1**).

- TALENTS -

Feuille de route

2019-2021

ACTION TA 1 → Talents d'intérêt général

Piloter le programme annuel Entrepreneurs d'Intérêt Général

- Gérer les appels à projets et à candidatures et les co-financements
- Animer les programmes Entrepreneurs d'Intérêt Général et Designers d'Intérêt Général
- Pérenniser le dispositif et les talents les plus prometteurs

 En continu

 DINUM

ACTION TA 2 → Bourse des projets et expertises

Permettre le partage ponctuel d'expertises au sein de l'administration pour contribuer aux projets numériques

- Expérimenter des partages ponctuels d'expertises entre administrations, puis généraliser le dispositif
- Inventer un système de valorisation/monétisation virtuelle des experts et des services aidants
- Constituer des viviers d'experts numériques internes et externes à l'État

 1^{er} semestre 2020

 DINUM

ACTION TA3 → Attractivité numérique

Agir sur le cadre normatif et mettre en place des actions visant à développer une filière numérique publique attractive

- Développer des partenariats avec des CFA labellisés Grande École du Numérique
- Accompagner les talents féminins du numérique au sein de l'État pour en favoriser la mixité
- Mettre en place une stratégie de marque employeur de l'État dans le domaine du numérique
- Expérimenter une fonction de conseiller mobilité carrière inter-ministériel dédié au numérique
- Labelliser les formations numériques de l'État

 2nd semestre 2019

 DINUM et ministère de l'Économie et des Finances

ACTION TA4 → Manager numérique

Accompagner les managers publics aux méthodes de travail numériques et aux leviers de la transformation numérique

- Animer un réseau de mentors publics du numérique, et accompagner des directeurs d'administration centrale
- Mettre en place des formations « manager à l'ère du numérique » à destination du management intermédiaire
- Mettre en place un cycle d'immersion (public ou privé) : identifier des opportunités de stages au sein d'équipes projets ou des entreprises du numérique

 1^{er} trimestre 2020

 DINUM et ministère de l'Économie et des Finances



FABRIQUE

Concevoir des services publics numériques autrement

OBJECTIF : promouvoir des technologies et des méthodes innovantes de création de services publics numériques

Expérimentation, amélioration continue, preuves de concept... la création de services publics numériques innovants exige des **outils performants** et des **méthodes de travail agiles et ouvertes**. Ces méthodes ont éclos au sein de l'**incubateur de Startups d'État** de la direction interministérielle du numérique (**Beta.gouv.fr**) qui conçoit des services innovants centrés sur les agents et les usagers. Ce dispositif, qui a démontré sa valeur, doit aujourd'hui passer à l'échelle.

Pour soutenir cette culture de l'innovation numérique, **un accompagnement technique et méthodologique** sera proposé aux administrations pour les aider à déployer des services innovants qui répondront le mieux aux besoins des usagers (**action FA3**).

La logique de **cycle d'investissement** des Startups d'État et de Territoires sera consolidée (investigation des irritants, identification des produits les plus prometteurs, sélection des Startups sur lesquelles investir, arrêt ou croissance du service selon sa réussite) (**action FA2**). Il s'agira de **maximiser l'impact** des produits développés au sein du réseau des incubateurs afin qu'ils deviennent **des services pérennes** gérés par les administrations elles-mêmes, en lien avec les enjeux et le contexte du numérique public existant (**action FA4**).

Par ailleurs, l'État développera son expertise dans les technologies de pointe telles que **l'intelligence artificielle, la robotisation des processus ou l'internet des objets (IoT) et la 5G**, afin d'en exploiter tout le potentiel. Des expérimentations seront menées en collaboration avec le monde de la recherche afin de déployer le meilleur de la technologie au sein de l'État (**action FA1**).

Enfin, la DINUM étudiera la mise en place d'une **brigade d'intervention numérique interministérielle** (**action FA5**), équipe pluridisciplinaire faisant abstraction des découpages administratifs, à même de prendre en charge la mise en œuvre d'un projet stratégique du gouvernement.

- FABRIQUE -


Feuille de route

2019-2021

ACTION FA 1 → Labo

Développer une expertise des nouvelles technologies pour les services publics

- Mettre en place un laboratoire d'intelligence artificielle
- Monter des partenariats de recherche en intelligence artificielle
- Investiguer l'usage de nouvelles technologies (robotisation des processus, edge computing, IoT, etc.)

 Préfiguration
au 1^{er} semestre 2019

Extension
au 2nd semestre 2019

 DINUM

ACTION FA 2 → Investigation Startup d'État

Investiguer et sélectionner les Startups d'État

- Identifier les irritants de service public pour lancer des Startups d'État et de Territoires
- Identifier les Startups d'État et de Territoires prometteuses en termes d'impact pour leur fournir un appui interministériel

 2nd semestre 2019

 DINUM

ACTION FA 3 → Incubation Startup d'État

Développer et animer le réseau des incubateurs de Startups d'État et de Territoires

- Appuyer la création d'incubateurs de Startups d'États ministériels
- Coacher et développer des Startups d'État
- Cibler les projets prometteurs et cofinancer leur amorçage

 2nd semestre 2019

 DINUM

ACTION FA 4 → Industrialisation Startup d'État

Accompagner la reprise et l'industrialisation des Startups d'État et de Territoires à succès

- Accompagner la fin du cycle « Startup » : pérenniser l'équipe produit, intégrer les produits des Startups d'État au sein des ministères
- Faire émerger des produits d'ambition nationale

 1^{er} trimestre 2020

 DINUM

ACTION FA 5 → Brigade d'intervention numérique

Monter une brigade d'intervention numérique pour les projets prioritaires de l'État en déroute

- Constituer une équipe projet interministérielle à partir des viviers de talents numériques identifiés (voir TA 2)
- Promouvoir la contribution des agents de l'État à la brigade

 Préfiguration
au 1^{er} semestre 2020

Extension
au 2nd semestre 2021

 DINUM

TRANSFO

Appuyer la transformation publique par le numérique

OBJECTIF : soutenir, sur le volet numérique, les projets de transformation conduits par les ministères et leurs opérateurs

Habités dans leur vie privée à utiliser des services en ligne ergonomiques et simples d'accès, les citoyens et les agents publics expriment les mêmes attentes dans la sphère administrative.

Il ne s'agit pas de simplement « plaquer » du numérique sur un service existant, mais bien de **le questionner et le repenser globalement, en tirant profit de toutes les opportunités offertes par le numérique**. Au-delà du service en lui-même, cela demande aussi de **revoir la relation à l'utilisateur, les processus internes, l'organisation**, mais aussi **les méthodes et outils de travail des agents**.

La mission Transfo de TECH.GOUV visera à **appuyer cette nécessaire transformation par le numérique** des politiques et services publics et d'en assurer la qualité, en accord avec les attentes des usagers et des agents.

Les administrations pourront solliciter **un appui, via un guichet unifié**, pour les aider à **analyser un problème** rencontré dans l'une de leurs missions de service public et identifier la solution adéquate (**action TR1**). Elles pourront par exemple être orientées vers l'**offre de conseil en transformation numérique** qui sera mise en place (**action TR2**), ou vers l'un ou l'autre des dispositifs numériques proposés (accompagnement des grands projets informatiques, Startup d'État, recours à une solution labellisée, etc.).

La DINUM pilotera **la dématérialisation des principales démarches** proposées aux Français (**action TR3**), et rendra publics les résultats dans **un observatoire**. Elle accompagnera les administrations dans l'**amélioration continue** de ces démarches et la mise en place d'une **assistance usagers multicanale** et d'actions en faveur de l'**inclusion numérique (action TR5)**.

Elle s'assurera également de l'efficacité de l'**environnement de travail numérique des agents publics (action TR4)**.

Feuille de route 2019-2021

ACTION TR 1 → Analyse des problèmes administratifs

Mettre en place un guichet unifié d'analyse des problèmes administratifs à potentiel numérique et d'orientation vers la ou les solutions recommandées (mission de conseil, projet mutualisé ou sur mesure, solution logicielle du marché, Startup d'État, solution organisationnelle, etc.)

- Construire l'offre en partenariat avec les directeurs du numérique ministériels
- Appuyer en priorité les directeurs d'administration centrale (DAC) puis les chefs de service territoriaux
- Constituer un pôle mutualisé au sein de la DINUM pour soutenir les demandes des directions du numérique ministérielles

 Préfiguration appui aux DAC à compter du 4^e trimestre 2019

Préfiguration appui aux CST à compter du 1^{er} semestre 2020

Extension à compter du 2nd semestre 2020

 DINUM

ACTION TR 2 → Conseil transfo numérique

Mettre en place une offre de conseil en transformation numérique, en partenariat avec les directions du numérique ministérielles et en coordination avec la DITP

- Constituer une équipe interministérielle de conseil
- Préfigurer en 2019 l'offre avec les expertises internes à la DINUM (coachs agiles, product owners, datascientists, architectes, UX designers, experts dématérialisation) et avec des cabinets externes
- Faire évoluer l'offre à compter de 2020 selon les besoins exprimés par les ministères

 Extension à compter de 2020

 DINUM

ACTION TR 3 → Dématérialisation de qualité

Piloter la mise en œuvre de la stratégie de dématérialisation des principales démarches administratives

- Évaluer la qualité des services numériques perçue par les usagers et publier les résultats (observatoire)
- Appuyer les administrations pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Élaborer et piloter des plans d'amélioration continue (marketing des services en ligne, parcours et expérience usagers, etc.)

 2nd semestre 2019

 DINUM

ACTION TR 4 → Numérique de qualité pour l'agent

Mesurer et suivre la qualité de l'environnement numérique de travail de l'agent

- Élaborer et publier le baromètre de la qualité des outils et services numériques des agents publics
- Construire les plans d'amélioration continue et suivre leur mise en œuvre

 1^{er} trimestre 2020

 DINUM

ACTION TR 5 → Inclusion numérique

Appuyer la conception d'actions en matière d'inclusion numérique et d'assistance administrative par le numérique, en liaison avec l'agence du numérique et la DITP

- Déployer une stratégie d'assistance et d'outillage en multicanal (téléphone, numérique, accueil physique)
- Mettre en place une stratégie d'accès étendu aux services publics grâce au numérique
- Mettre en œuvre la politique d'accessibilité des services publics numériques pour les personnes en situation de handicap

 2nd semestre 2019

 DINUM



GOUVERNANCE DE TECH.GOUV

PILOTAGE

Le pilotage du programme TECH.GOUV est assuré par la par la **direction interministérielle du numérique (DINUM)**. En son sein, la direction de programme en **élabore la stratégie, assure la gouvernance** d'ensemble, **anime le collectif interministériel** qui y contribue et l'ensemble des écosystèmes (État, collectivités territoriales, entreprises, associations, citoyens...).

Elle participe à la représentation technique de l'État français **dans les instances européennes** sur les sujets d'e-gouvernement.

Elle **coordonne la communication interministérielle** portant sur les actions numériques de l'État, en liaison avec le service d'information du Gouvernement (SIG).

Elle **anticipe, évalue et prépare les incidences sociétales et juridiques** de la transformation numérique et de la politique de l'État en la matière.

La gouvernance de TECH.GOUV s'appuie sur deux organes stratégiques et opérationnels :

→ LE COMITÉ D'ORIENTATION STRATÉGIQUE INTERMINISTÉRIEL DU NUMÉRIQUE (COSINUM)

Animé par le directeur interministériel du numérique (DINUM) et présidé par le secrétaire général du Gouvernement (SGG), le COSINUM réunit deux fois par an les secrétaires généraux de tous les ministères et des directeurs du budget (DB), de la transformation publique (DITP), de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), des achats de l'État (DAE) et de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

Le COSINUM définit la stratégie interministérielle du numérique de l'État et les moyens humains et budgétaires à mobiliser. Il prend connaissance de l'avancement des missions et de la progression des indicateurs de pilotage du programme TECH.GOUV, décide des inflexions nécessaires, et soumet ses conclusions au Gouvernement.

→ LE COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DU NUMÉRIQUE (CINUM)

Présidé par le directeur interministériel du numérique, le CINUM réunit une fois par mois les directeurs du numérique de tous des ministères, des services du Premier ministre et de la présidence de la République, ainsi que le directeur de l'ANSSI.

Il partage l'avancement des missions de TECH.GOUV et des autres chantiers numériques d'intérêt général, et prend les décisions de nature à favoriser leur succès, tout en évoquant les autres projets et problématiques numériques d'intérêt collectif ne relevant pas directement de TECH.GOUV.

Il peut être étendu au besoin à des autorités indépendantes (Cour des comptes, Conseil d'État, Assemblée nationale, Sénat) ou à des opérateurs de l'État.

Indicateurs de pilotage

TECH.GOUV

		en 2018	en 2022
LABEL	Outils et solutions numériques labellisés (au total)	0	50 à 80
	Produits labellisés utilisés dans le cadre d'un nouveau projet lancé dans l'année	NM	100%
	Économies réalisées grâce à la mutualisation	NM	10 M€*
IDNUM	Identifications FranceConnect	6 millions*	100 millions*
	Identifications AgentConnect	0	10 millions*
	Identifications ProConnect	0	1 million*
DATA	Succès du recours au service de décroisement de l'information entre administrations	NM	80%*
	Dossiers numériques du citoyen actifs	0	1 million*
	Dossiers numériques de l'agent actifs	0	100 000*
INFRA	Site prioritaire (TOP 1000) isolé du réseau de l'État plus de 4h consécutives	NM	0%
	Nombre d'applications hébergées sur le cloud d'État	60	200
	Agents de l'État outillés pour le travail en situation de mobilité	< 5%	25%
PILOT	Glissement budgétaire et calendrier des grands projets numériques (suivis dans le panorama)	30%	20%
	Projets accompagnés par l'offre de conseil interministérielle	0	20*
TALENTS	Managers numériques formés	NM	200*
	Vivier de talents numériques	0	1 000
	Mise en relation réussie projet - talent	0	50*

		en 2018	en 2022
FABRIQUE	Prototypes technologiques et numériques réalisés	0	10*
	Problèmes investigués	0	200*
	Startups d'État et de Territoires lancées chaque année	15	50*
	Sortie dans les 12 mois du cycle Startup (y compris arrêt)	NM	90%*
	Startup à impact national majeur	1	5*
	Projets conduits par la brigade d'intervention numérique	0	2*
TRANSFO	Démarches administratives phares disponibles en ligne	63%	100%
	Projets de transformation numérique à fort impact sur l'organisation des administrations	NM	20*
	Démarches administratives phares avec un fort taux de recours par les usagers à la voie numérique	33%	70%*
	Démarches en ligne obtenant au moins une note de 7/10 auprès des citoyens	NM	80%*
	Démarches en ligne obtenant au moins une note de 7/10 auprès des entreprises	NM	90%*
	Agents satisfaits (7/10) de leur position de travail numérique	NM	80%*
TECH.GOUV	Rang de la France dans la composante « services publics numériques » de l'indicateur européen DESI	16 ^e	10 ^e
	Organisations publiques contribuant à l'initiative TECH.GOUV	NM	50*
	Organisations privées contribuant à l'initiative TECH.GOUV	NM	50*

NM : non mesuré * mesure annuelle

DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE

20 avenue de Ségur - 75007 Paris
www.numerique.gouv.fr

