

# PARIS : MUNICIPALES 2020 – « Quand l'automatisation peut aider les politiques à mieux servir leurs administrés »

Le citoyen est le client du service public : Quand l'automatisation peut aider les politiques à mieux servir leurs administrés.



Dans quelques jours, les Français seront appelés aux urnes dans le cadre des élections municipales. Ce renouvellement de représentants locaux est une occasion de redéfinir le service public de demain. En 2014, seuls 62,13 % des électeurs s'étaient déplacés contre plus de 77 % au premier tour des

élections présidentielles de 2017. Un taux qui dénote tout de même un certain désintérêt des Français pour les élus locaux pourtant censés être plus proches des problématiques concrètes de leur quotidien. Les habitudes de consommation des citoyens, notamment des nouvelles générations, incitent les entreprises à se renouveler en permanence mais la transformation digitale des services publics est encore trop anecdotique. De toute évidence, les élus n'ont pas encore intégré l'intérêt de l'automatisation des services dans un contexte où il faut réussir à faire mieux avec des moyens restreints.

### **Les citoyens-usagers sont des clients du service public**

Lorsque les citoyens font appel aux services publics, ils ont la plupart du temps quatre types de besoins : ils recherchent de l'information, ils ont un problème, ils ont un besoin ou ils souhaitent recevoir régulièrement des informations. Ce type de questionnement est similaire à celui d'un client du e-commerce. L'évolution des technologies mises à leur service par les entreprises privées crée parallèlement des attentes en termes d'« immédiateté » dans le traitement de leur demande et, pour les plus jeunes générations, un souhait d'interaction digitale. Le site Internet de sa mairie ne suffit plus pour apporter les réponses aux usagers et certaines institutions du service public commencent déjà à considérer les citoyens comme des « clients ». C'est ainsi, par exemple, qu'en s'inspirant des bonnes pratiques qui existent dans la sphère commerciale, le service informatique de l'Académie de Versailles, en charge également de l'Académie de Créteil, s'est pourvu d'un service de relation client. Initié il y a déjà 14 ans, les demandes des responsables d'établissements, des professeurs, des élèves, etc. sont traitées via un portail multiservices, similaire à ce qui peut exister pour traiter les demandes d'un client qui s'adresserait à une entreprise via son espace client en ligne.

### **Automatiser les services aux usagers : faire mieux avec moins de moyens**

Pour obtenir les réponses de la part des services publics, les citoyens ont trois options : se déplacer dans un bureau de mairie, téléphoner ou consulter les nombreux sites Internet. Pour l'instant, la France ne propose aucun service centralisé permettant aux usagers des services publics d'obtenir rapidement et efficacement des réponses à leur demandes. Cela permettrait pourtant d'améliorer la qualité des services publics, encore trop souvent critiqués, tout en diminuant les coûts et en s'assurant de rapprocher les responsables politiques de leurs administrés. Dans ce contexte il est indispensable de conserver des bureaux physiques et des interactions humaines pour ce maintien. Et cette maîtrise des dépenses publiques couplée aux services de proximité était l'une des demandes portées par les Gilets jaunes. Les initiatives telles que l'application « Dans ma rue », promue par Anne Hidalgo auprès des Parisiens, sont encore très anecdotiques. La développer dans d'autres villes de France ne semble pas au programme des candidats. Ceci alors même qu'elle favoriserait l'inclusion numérique des citoyens, que cela concerne le quotidien des Français et démontre leur intérêt pour préserver un environnement de vie agréable.

### **Casser les silos et simplifier le service**

S'agissant des services publics, la dématérialisation des échanges est en pleine expansion, notamment dans leurs relations avec les entreprises. Mais cette dématérialisation fonctionne encore trop souvent en silos en ce qui concerne les services aux usagers qui s'y perdent en naviguant d'un site internet à l'autre. Sans compter qu'ils ne retrouvent pas les mêmes services d'une ville à l'autre lorsqu'ils déménagent. Dès lors, la digitalisation et la coordination des différentes initiatives locales éprouvées devraient être l'une des prochaines étapes de cette simplification des services publics. A l'heure actuelle, la mise en place d'un guichet unique pour 70 millions de Français, à l'instar de l'exemple portugais, qui ne compte que 9 millions d'habitants, est

irréaliste. Toutefois, cela peut se faire par étapes, comme l'a fait l'Académie de Versailles, et c'est l'objectif vers lequel les pouvoirs publics pourraient tendre afin d'harmoniser les services aux citoyens. Il s'agit de les considérer désormais comme des » clients » de plus en plus exigeants tant vis-à-vis de la qualité de service que de la maîtrise du budget associé.

**Jamal Labed, Directeur général et cofondateur de EasyVista**