



Réunion d'information à l'intention des représentants du personnel

24 octobre 2018

DSM - SDSI - DAT

UN ENGAGEMENT STRATEGIQUE DU MINISTERE

- / **L'objectif : dématérialiser l'ensemble des démarches administratives avec nos usagers d'ici à 2022**
- / **Le programme fédère un ensemble cohérent de projets qui permettent d'atteindre cet objectif**
- / **La plupart de ces projets sont déjà lancés ou programmés**
- / **Le pilotage du programme :**
 - L'objectif a été fixé par le comité de pilotage AP22 du ministère
 - Comité de pilotage stratégique (SG, DG, 3x DRAC, IGAC, 3x EP)
 - Responsable du programme (DSM)
 - Coordination transversale du programme (chargé de programme en cours de recrutement au DSM)
 - Responsable MOE du programme (SDSI)
 - La coordination du programme ne se substitue pas au pilotage des projets qui le constituent
- / **La phase de cadrage stratégique du programme s'achève en octobre 2018**

LES PRINCIPALES DEMARCHES (±550.000 dossiers par an)

| Démarches | Volume annuel | Services centraux | Services déconcentrés | Opérateurs |
|---|---------------|-------------------|-----------------------|------------|
| Autorisations d'urbanisme | 400 000 | | 100% | |
| Subventions | 48 000 | 10% | 40% | 50% |
| Archéologie préventive | 45 000 | | 100% | |
| Enseignement supérieur | 26 000 | 5% | | 95% |
| Licence entrepreneur de spectacles vivants | 16 000 | | 100% | |
| Certificats d'exportation de biens culturels | 10 000 | 100% | | |
| Autorisations de travaux sur M.H. | 4 000 | | 100% | |

N.B. tableau non exhaustif mais représentatif de l'activité « démarches usagers » du ministère

LES BENEFICES ATTENDUS DU PROGRAMME

/ Améliorer les relations avec les usagers du ministère

- Leur faire gagner du temps, rendre les démarches plus simples et plus accessibles
- Renforcer la confiance dans l'administration : transparence, traçabilité, rigueur
- Répondre aux attentes générales de modernisation du service public

/ Améliorer les conditions de travail des agents

- Réduire les saisies multiples, les reprographies et le transport des dossiers
- Partager et retrouver facilement les dossiers
- Contribuer au développement durable (limiter le papier, les déplacements au sein des services déconcentrés)
- Fluidifier et sécuriser les procédures de bout en bout : de la saisine à l'archivage, en passant par l'instruction et la production des actes administratifs
- Adapter l'ergonomie du poste au travail sur dossiers numérisés
- Simplifier les processus métiers à l'occasion de la dématérialisation

⇒ ***La dématérialisation ne vise pas un SI de gestion, de pilotage et d'évaluation des politiques publiques : elle dématématise des flux de papiers de bout en bout afin de faciliter la relation usagers-agents***

« 100% DÉMAT » FÉDÈRE PLUSIEURS NATURES DE CHANTIERS

La dématérialisation progressive des démarches de bout en bout, de la réception à l'archivage

La création, l'enrichissement et le déploiement des briques fonctionnelles permettant cette dématérialisation

Le programme ne conduit pas les projets : il les coordonne, en assure la cohérence, et leur apporte des appuis

La mise en œuvre de préceptes structurants : Règlement Général de Protection des Données, Dites-Le Nous Une Fois, Silence Vaut Acceptation...

La simplification des démarches pour les usagers et les agents

UN PROGRAMME ALIGNÉ SUR LA STRATÉGIE DE TRANSFORMATION NUMERIQUE DE L'ÉTAT

- / Saisine par voie électronique (SVE)**
- / Dites-le nous une fois (DLNUF)**
- / Amélioration et transparence de la qualité de service**
- / Environnement de travail numérique des agents**
- / Administration des données de l'État**
- / Données ouvertes**
- / Archivage numérique**

LEVIERS ET FREINS

/ Le ministère a des acquis pour réussir ce programme

- 6TZEN : un progiciel de gestion de téléprocédures, qui permet depuis fin 2015 à nos usagers de déposer leurs demandes en ligne, en récupérant les données de l'État plate-forme, et qui peut s'interfacer aux applications métiers
- HARMONIE : une application simple qui a démontré en 2017 la capacité à dématérialiser de bout en bout le suivi d'une demande de subvention
- GOIA : un premier pas vers la dématérialisation des courriers administratifs, dont on peut tirer beaucoup d'enseignements
- Une maîtrise d'œuvre intégrée à la SDSI, qui a une vision d'ensemble des projets SI du programme, avec une méthode structurée de conduite de projets
- Un très fort attachement des agents au service public culturel, mobilisable sur un programme qui vise un fort bénéfice pour l'utilisateur
- Une forte attente des agents et de l'encadrement pour moderniser leurs outils de travail

LEVIERS ET FREINS

/ Les principaux risques identifiés

- La notion de programme transversal fédérant des projets « appartenant » aux directions est nouvelle et peut susciter des appréhensions
- La dématérialisation des dossiers d'urbanisme (400.000 dossiers par an) ne concerne pas que le MC, elle nécessite un travail interministériel
- L'engagement des services déconcentrés est subordonné :
 - à la mise à niveau de leur environnement informatique (cf. la mission « Plan d'urgence informatique » de Christine Debray)
 - à l'appui de l'administration centrale pour accompagner le changement
 - à la mise en cohérence au plan interministériel des programmes de dématérialisation des différents ministères et des collectivités
- Des solutions doivent être mises en place pour ne pas défavoriser les usagers et les agents en difficulté avec le numérique (cf. notamment la politique interministérielle d'inclusion numérique des citoyens, ainsi que le plan de transformation numérique du ministère de la Culture)



/ **Echange, questions et réponses**