

# DGME ET COLLECTIVITES

7ème Journée d'information  
sur la dématérialisation

A. Buthion



# Les nouvelles missions de la DGME

## 3 PÔLES DGME

POUR IMPULSER ET ACCOMPAGNER LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

UN OBJECTIF

Réussir la mise en œuvre de la RGPP

La révision générale des politiques publiques (RGPP) donne une impulsion inédite à la modernisation de l'État, elle renouvelle les méthodes et donne un nouveau rythme.

L'enjeu : transformer l'État pour un meilleur service aux usagers et un meilleur ratio coût/qualité.

La DGME organise ses équipes pour aider les ministères à mettre en œuvre les actions de transformation et pour mener à bien des projets interministériels novateurs.



Identifier les priorités d'amélioration de service à l'utilisateur par une écoute active des entreprises, des collectivités locales, des citoyens, et par le recueil et l'analyse des meilleures pratiques en France et à l'étranger.

C'est la mission du pôle Innovation.



Aider les ministères à se transformer à grande échelle en apportant une expertise sur les leviers les plus structurants (conduite du changement, optimisation des organisations, des processus, des systèmes d'information...).

C'est la mission du pôle Conseil.



Être incubateur de projets structurants dans les domaines de la simplification, de l'accueil, de l'administration électronique avant de passer le relais à une administration de gestion.

C'est la mission du pôle Projets.



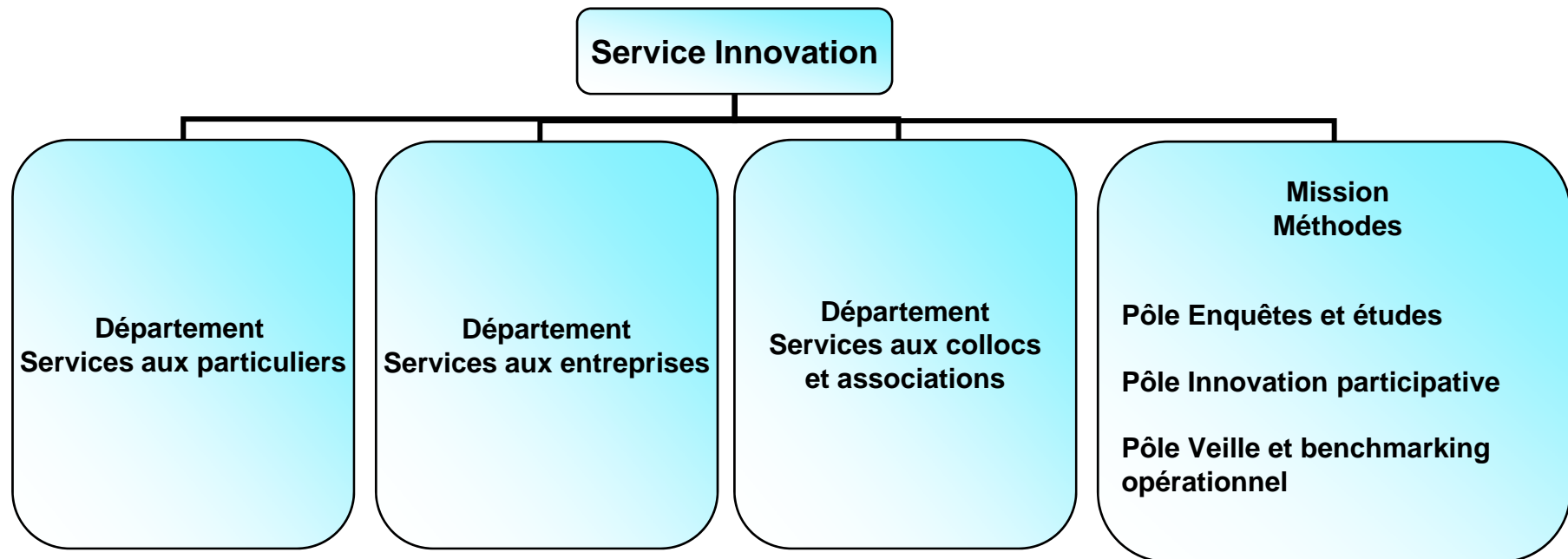
DGME

ÉCOUTER  
LES USAGERS

ACCOMPAGNER  
LES MINISTÈRES

RGPP

# L'organisation du Service Innovation

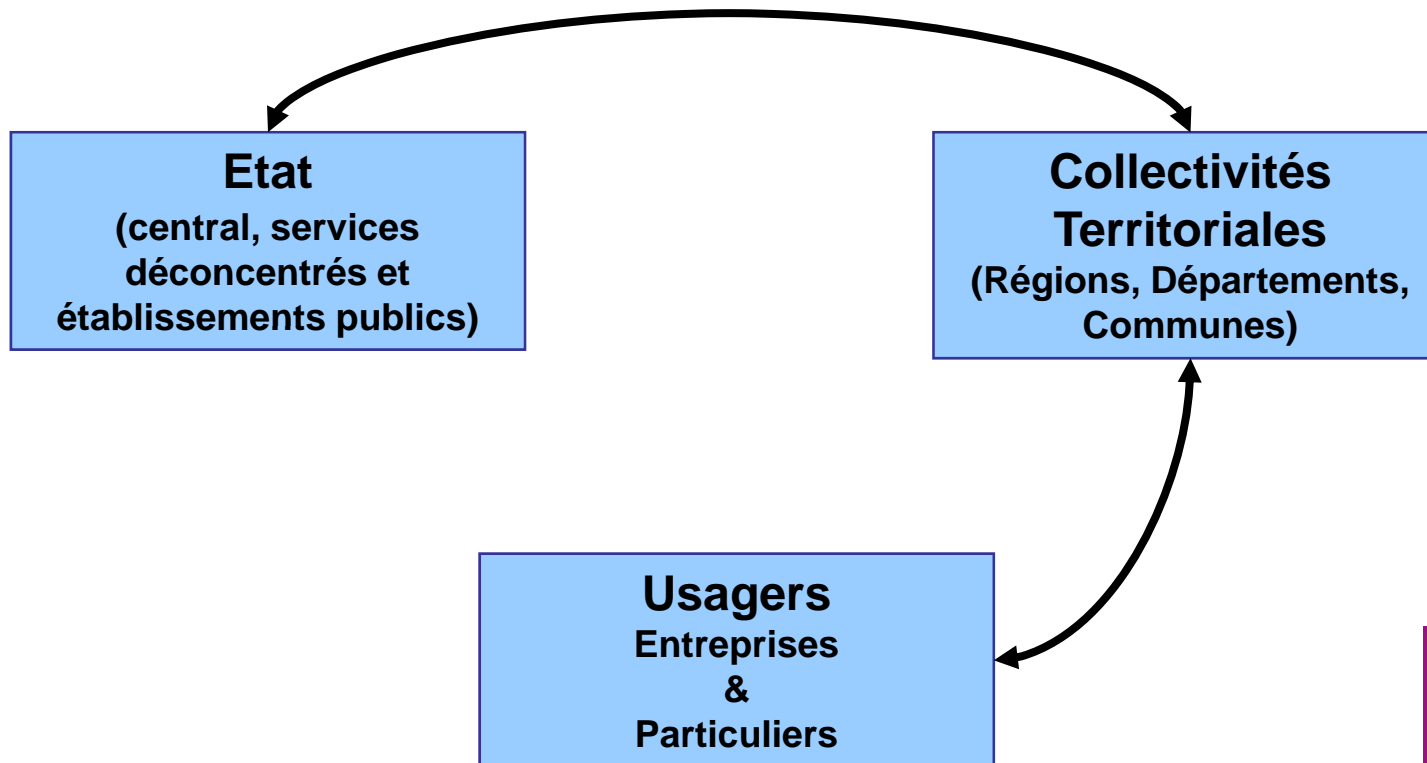


# Les responsabilités-clés du service Innovation

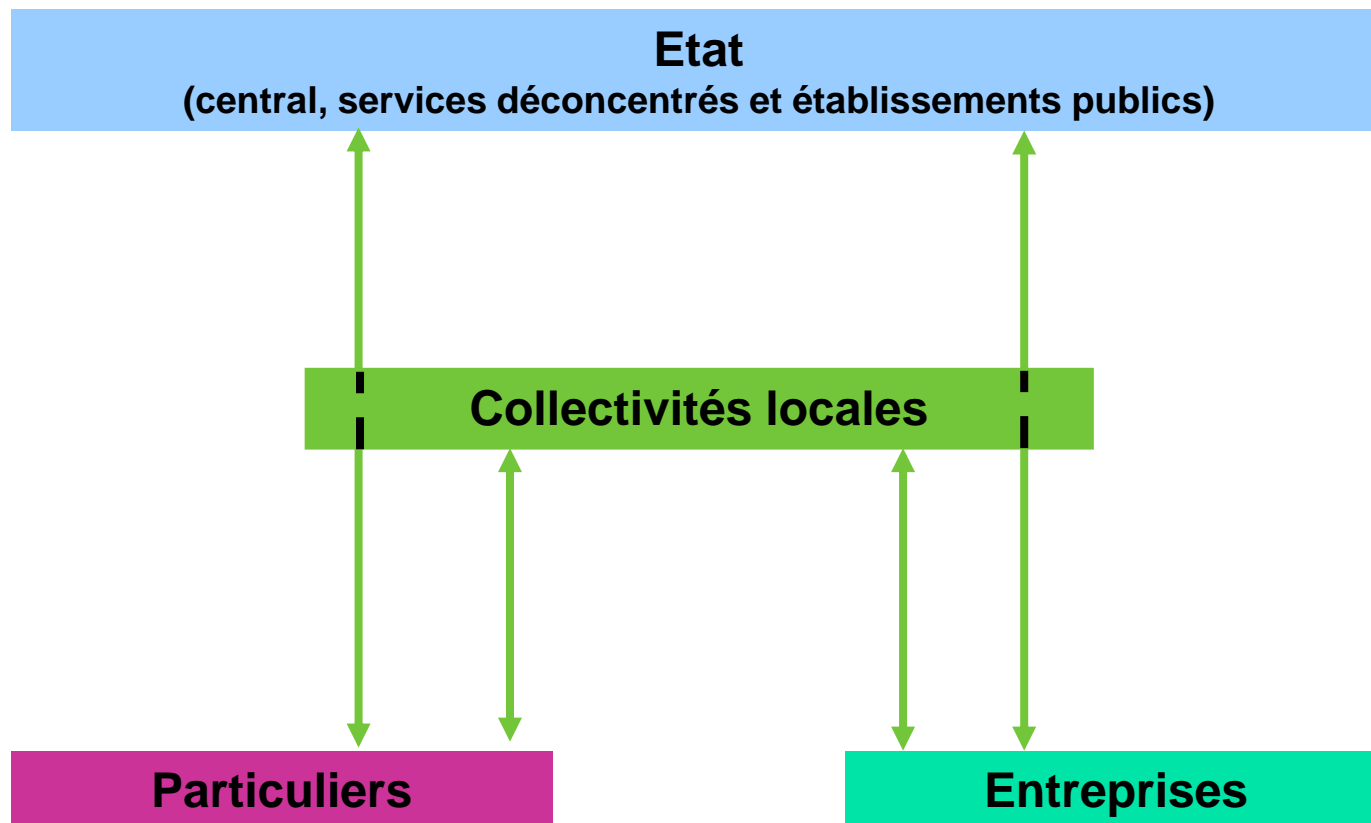
- **Organiser une écoute active des attentes** des usagers vis-à-vis de l'administration à travers des processus systématiques et structurés
- **Hierarchiser les attentes et définir les priorités d'amélioration** du service à l'utilisateur
- **Identifier les bonnes pratiques existantes** au sein de l'Etat, des entreprises publiques ou privées ou d'autres pays pouvant être généralisées et/ou transposées, afin d'être **force de proposition** en matière de réformes à conduire
- **Concevoir les réformes, en partenariat avec les directions de l'Etat** concernées, pour répondre aux attentes des usagers de manière durable
- **Mesurer la satisfaction des usagers** et l'adéquation des réformes proposées avec les attentes, et piloter l'atteinte de la satisfaction attendue

# Le périmètre du Département Collectivités

- Les deux statuts de la collectivité territoriale :
  - La collectivité en tant qu'utilisateur de l'Etat
  - La collectivité en tant que premier guichet d'entrée dans l'Administration pour les usagers (entreprises et particuliers) et prestataire de services pour le compte de l'Etat



# Le périmètre du Département Collectivités



## La mission du Département Collectivités

**Mettre en projet des solutions permettant d'améliorer le service à l'utilisateur sur la base de besoins et/ou d'attentes identifiés et hiérarchisés**

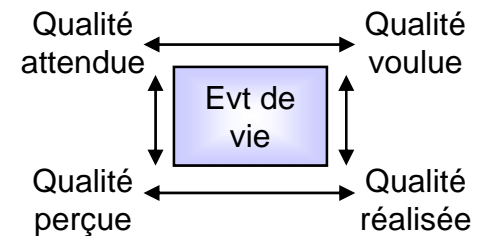
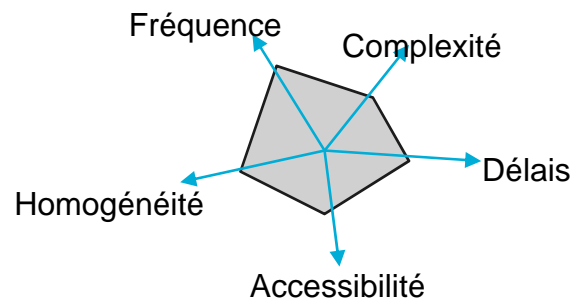
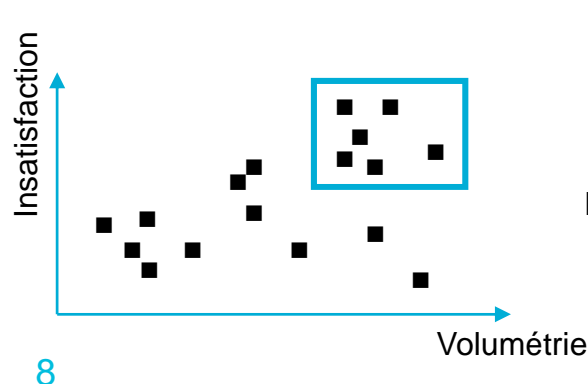
### **Objectifs principaux :**

- Etablir une liste hiérarchisée des événements de vie
- Etablir une cartographie du parcours de l'utilisateur
- Engager un programme d'actions correspondant aux axes d'amélioration
- Animer le réseau d'acteurs Collectivités

# Déclinaison des objectifs du Département Collectivités (1/4)

## Etablir une liste hiérarchisée des événements de vie

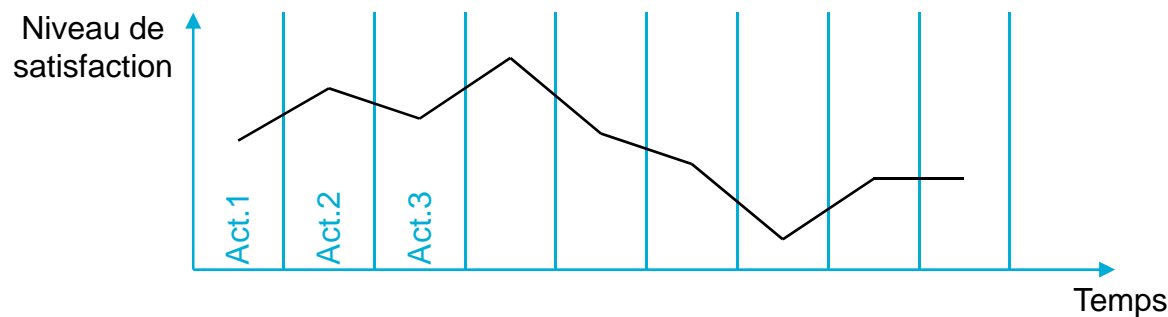
- Avec la Mission Méthodes et les Départements Particuliers et Entreprises, conception d'une **étude commune**
- ➔ Liste hiérarchisée des événements de vie pour lesquels une action prioritaire de modernisation doit être engagée pour répondre aux attentes
  - Insatisfaction : temps passé, délais d'instruction, complexité, accessibilité, fréquence, homogénéité de l'information ...



# Déclinaison des objectifs du Département Collectivités (2/4)

## Etablir une cartographie du parcours de l'utilisateur

- Pour les démarches « irritantes » liées à des événements de vie
- Réalisation de l'audit de la démarche
  - Cartographier le parcours de l'utilisateur
  - Cibler les points d'insatisfaction
  - Proposer des **axes d'amélioration**
- Méthodologie :
  - Benchmarking des modèles anglais et néerlandais d'analyse de processus
  - Mobilisation du réseau d'acteurs Collectivités
  - Cartographie



## Déclinaison des objectifs du Département Collectivités (3/4)

### Engager un programme d'actions correspondant aux axes d'amélioration

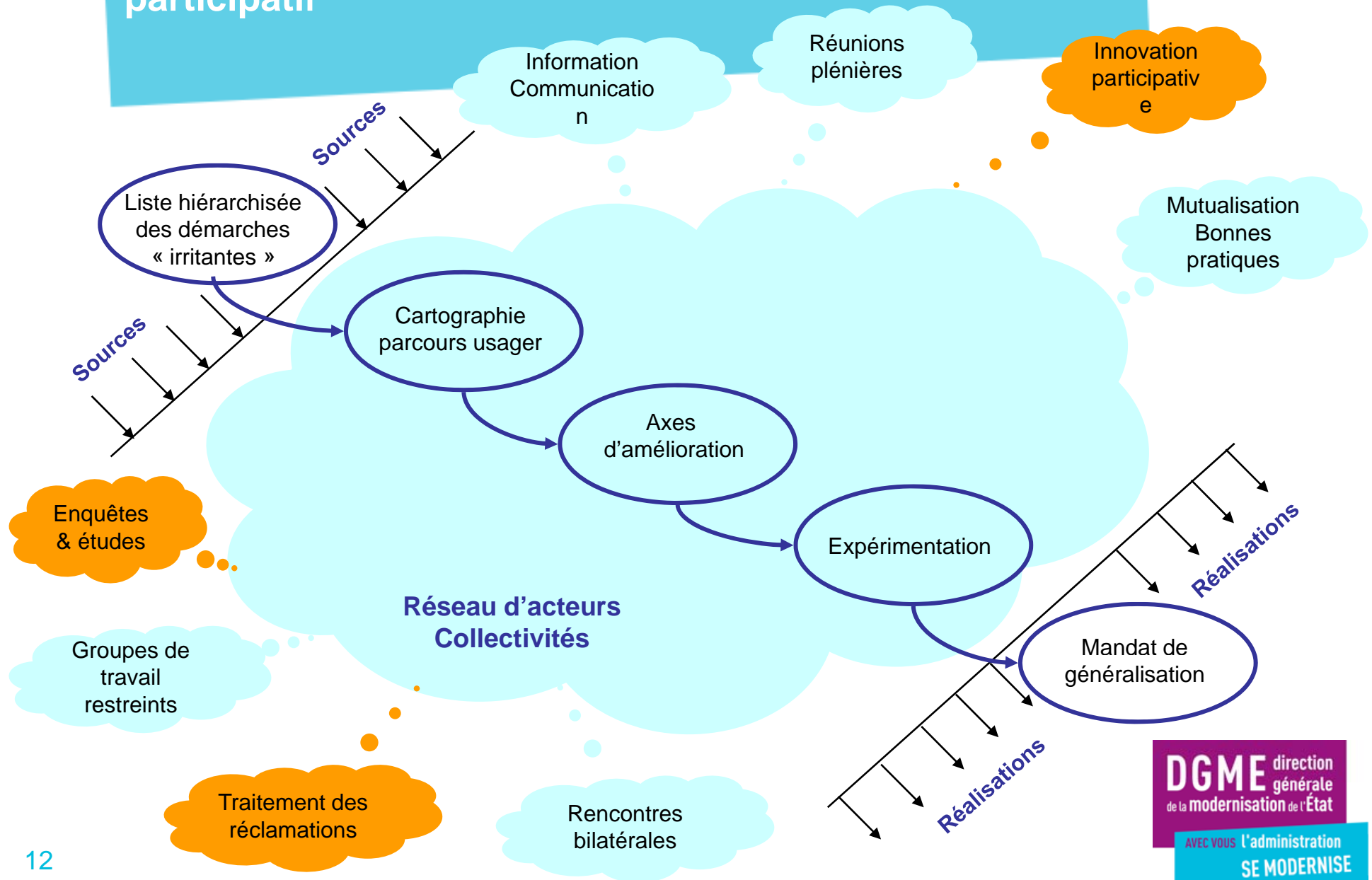
- Sur la base des axes d'amélioration pour la démarche auditée :
  - Identification un pilote parmi le réseau d'acteurs (ministères et/ou collectivités)
  - Définition des modalités de l'expérimentation (pilotage, périmètre, durée, sous-traitance ...)
  - Suivi de la mise en œuvre du pilote
  - Evaluation du pilote
  - Généralisation et mise en projet
  
- Méthodologie :
  - Mobilisation du réseau d'acteurs Collectivités (sous la forme de groupes de travail restreints)
  - Mobilisation interne des services DGME
  - Gestion de projet pour le pilote

# Déclinaison des objectifs du Département Collectivités (4/4)

## Animer le réseau d'acteurs Collectivités

- Constitution du réseau d'acteurs Collectivités :
  - Services de l'Etat
  - Les 13 associations d'élus
  - Des associations spécialisées : 27° région, Artési ...
  - Caisse des Dépôts et Consignations
  - et des collectivités à proprement parler
  
- Méthodologie :
  - Réunion du réseau (2 fois par an environ)
  - Groupes de travail restreints (fonction des travaux engagés sur les démarches auditées)
  - Rencontres bilatérales fonction des besoins

# Le Département Collectivités : un mode de travail participatif



**Merci de votre attention**

**Aymeric Buthion – Chargé de mission**

**[aymeric.buthion@finances.gouv.fr](mailto:aymeric.buthion@finances.gouv.fr)**

**Tél: 01 53 18 39 10**

