



DSI – Gestion des projets

Caen, le 02/02/2021

Affaire suivie par :

JACKY GALICHER

Directeur des Systèmes d'Information

Tél. 02 31 30 15 96

Mél. dsi@ac-normandie.fr

Rectorat de la région académique

Normandie

168, rue Caponière

14061 Caen Cedex

JACKY GALICHER

Directeur des Systèmes d'Information

à

Madame Christine GAVINI-CHEVET

Rectrice de la région académique Normandie,

Chancelière des Universités

Et

Monsieur Philippe DIAZ

Secrétaire Général de l'académie de Normandie,

Objet : Projet de mise en œuvre d'un guichet unique régional d'assistance et d'accompagnement des services numériques publics.

La transformation de l'action publique est un impératif pour répondre aux transformations profondes qui traversent notre société et bouleversent les métiers et les modes d'action publique. Ainsi, l'irruption du numérique, le développement des nouveaux usages collaboratifs, l'évolution des attentes des usagers vers plus de proximité, le développement et l'usage de l'intelligence artificielle, l'optimisation de l'utilisation des données de masse invitent à créer un service régional dédié à l'assistance et à l'accompagnement des agents publics, des usagers des services publics, des contribuables.

Le guichet unique vise à la gestion des services informatiques, plus connue sous le sigle anglais d'ITSM pour « information technology service management ». ITSM se concentre sur l'établissement d'un cadre pour structurer les activités liées aux systèmes d'informations, et les interactions du personnel technique informatique avec les clients et les utilisateurs.

Il a pour objectifs :

- de simplifier l'accompagnement des usages dans leurs usages informatiques,
- de disposer d'un interlocuteur unique et identifié,
- de garantir un niveau de service,
- de permettre une gestion technique et fonctionnelle uniforme,
- d'installer la confiance,
- d'économiser du temps et réduire les coûts par l'unification et la mutualisation tant opérationnelle qu'économique.

De plus, le guichet unique au sens ITSM peut être élargi à l'assistance multi-services (juridique, logistique, domaines RH, financier ...).

Dans un contexte

- de développement des téléservices publics et des téléprocédures qui représente pour l'Etat des enjeux importants de modernisation,
- de mesures générales de renforcement de la pratique du télétravail, de la généralisation du numérique à l'École,
- de tension sur les finances publiques,
- de recherche d'amélioration de la qualité du service public,



il apparaît indispensable de s'engager dans une démarche de mutualisation des services avec pour objectif de renforcer l'efficacité des administrations en décloisonnant les services tout en réalisant des économies d'échelle en supprimant les doublons.

La structure juridique permettant cette mise en commun des moyens émanant de partenaires différents pour poursuivre des objectifs d'intérêt public communs peut être soit la mise en place d'un GIP à l'instar du GIP Récia (Région Centre-Val de Loire), soit par la mise en place d'une Association régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901 à l'instar du Centre Régional Informatique et d'Applications Numériques de Normandie (CRIANN).

Le financement pourrait être assuré par le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP). Le FTAP est ouvert aux administrations centrales ou déconcentrées de l'État et aux opérateurs de l'État pour des projets qu'elles co-financent. Ce projet s'inscrit pleinement dans la démarche de Service Public + portée par le Ministère de la Transformation de la Fonction publiques notamment pour répondre aux 9 engagements communs à tous les services publics :

1. Faire confiance et donner le droit à l'erreur
2. Être plus facilement joignables
3. Accompagner les usagers de manière personnalisée
4. Orienter facilement l'utilisateur vers le service compétent
5. Apporter une réponse plus facile
6. Afficher les résultats des services publics en toute transparence
7. Prendre en compte l'avis des usagers
8. S'améliorer en continu
9. Être éco-responsables

Pour initier la démarche, il conviendrait de proposer dans un premier temps de présenter la démarche au Comité Régional Interministériel de la transformation numérique et au Conseil Régional, ce qui de plus, fait sens dans notre volonté commune de partager l'ambition d'accompagner le développement des compétences numériques des lycéens (l'assistance est le point faible dans les dispositifs d'équipement des élèves par les collectivités territoriales).

Jacky GALICHER