



**Discours de madame Amélie de MONTCHALIN,
ministre de la Transformation et de la Fonction publiques**

Session de présentation de solutions numériques européennes

Lundi 10 janvier 2022

Seul le prononcé fait foi

Mesdames, Messieurs,

Je me réjouis de vous accueillir aujourd'hui pour cette session de présentation de solutions numériques européennes pour transformer les services publics.

Il s'agit du premier événement relatif à la transformation publique organisée par la présidence française du Conseil de l'Union européenne.

J'ai souhaité que cette présidence se concentre en matière de transformation publique sur des résultats et des projets très concrets.

Elle doit nous permettre de mener des projets ensemble. C'est la raison pour laquelle j'organise aujourd'hui cette session de pitch.

J'aurais souhaité pouvoir vous réunir ici au ministère de la transformation et de la fonction publiques, mais les conditions sanitaires nous obligent à organiser cet événement à distance.

Je tiens à remercier chaleureusement nos trois membres du jury tout comme chacune des équipes des projets qui seront présentés aujourd'hui. Tous les Etats membres ont été invités.

Je veux saluer les équipes de la Commission européenne, sous l'autorité du Commissaire HAHN, notamment la direction générale de l'informatique, qui nous a aidés dans l'organisation de cet événement et avec laquelle nous collaborons étroitement.

Je souhaite, avant que ne démarrent les présentations, vous partager la vision du Gouvernement français de la transformation numérique publique et de ses enjeux.

Surtout, je tiens à insister sur la raison pour laquelle la France souhaite, à vos côtés, faire de ce sujet un enjeu européen.

La crise sanitaire a renforcé la demande des citoyens européens pour des services publics disponibles en ligne.

La pandémie est venue renforcer une dynamique de numérisation des administrations publiques déjà présente de longue date.

C'est une évidence : les citoyens ont un désir d'immédiateté et de personnalisation du service public. Ce phénomène est accentué par la comparaison avec les grands services disponibles en ligne.

Aujourd'hui, en France, les trois quarts de la relation entre les citoyens et le service public ont lieu par le numérique. La conséquence est très simple : pour beaucoup, le visage du service public, de l'Etat, c'est aujourd'hui un site web, une application mobile ou bien une démarche en ligne.

Cela signifie que nous devons nous assurer que nous développons un numérique de qualité. La vision de la France s'agissant de ce numérique public de qualité peut se résumer en trois principaux enjeux sur lesquels je souhaite insister tout à tour et que je résumerais en trois mots : la qualité, l'ouverture et la souveraineté.

Commençons par la qualité. Nous devons grâce au numérique réinventer la relation à l'utilisateur et le guichet : c'est le premier lien entre le citoyen et les institutions.

L'enjeu c'est de numériser les politiques publiques et non pas de seulement dématérialiser des démarches papier, en réinventant en profondeur les parcours.

Ce sont des défis très simples comme le pré-remplissage des démarches avec les informations que nous détenons.

Le service public doit par définition être accessible à tous. Nous ne choisissons pas, fort heureusement, nos « clients », ce qui signifie que la transition numérique publique doit être inclusive.

Cela signifie que nous devons être exemplaires en matière d'inclusion, et je vais par exemple prendre l'exemple du handicap. La question de l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap est centrale pour nous et prioritaire.

Au-delà de l'exemplarité en matière d'inclusion, cela implique aussi d'adopter une approche où le numérique n'est qu'un canal d'accès au service public et pas le canal unique.

En somme, il nous faut du numérique public choisi et pas subi par les Européens : nous déployons donc des modalités alternatives d'accès grâce au déploiement d'un support téléphonique gratuit sur tous les services publics.

Enfin nous pouvons poser les bases d'une administration beaucoup plus proactive dans son rapport au citoyen, qui n'attend pas que soit réalisée une démarche mais informe celui-ci proactivement lorsqu'elle détient les données nécessaires pour le faire.

J'en viens à l'ouverture : le numérique change en profondeur le regard du citoyen sur l'action publique et génère un besoin renforcé de transparence mais aussi de participation et de co-construction de l'action publique.

Dans un contexte de défiance envers l'action publique, le numérique est une formidable opportunité pour accroître la transparence et redonner de la confiance. Cette confiance démocratique est l'un des piliers européens.

C'est en permettant un débat public qui se base sur des faits plutôt que sur des croyances que nous ferons progresser le pays.

En matière d'ouverture des données publiques, la France est championne depuis plusieurs années, récemment classée par la Commission européenne 1^{ère}. Je crois pour autant que nous sommes encore loin d'avoir épuisé le potentiel de transparence et d'amélioration de l'action publique en la matière.

Au-delà de la transparence, le numérique doit nous conduire à faire participer les citoyens dans l'amélioration du service public, pour les rendre acteurs.

L'exemple le plus simple mais extrêmement important pour moi est celui de l'amélioration en continu des services publics. Nous devons généraliser le recueil de l'avis des usagers sur les démarches en ligne. Cela peut sembler une évidence mais c'est en fait au cœur de notre projet de simplification et d'amélioration de l'Etat. Faire entrer cette culture de la primauté de l'expérience des usagers sur les règles juridiques et administratives est un changement culturel profond.

Enfin le numérique doit nous permettre de développer de nouvelles collaborations entre l'Etat et ceux qui contribuent à l'intérêt général.

Lors de la crise, des initiatives de la société civile par exemple en matière de rendez-vous de vaccination ou de suivi de l'épidémie, ont été particulièrement visibles. Il ne s'agit bien entendu pas d'un sujet nouveau car dans de nombreux domaines il existe depuis longtemps des acteurs engagés.

Ce besoin des citoyens de s'investir et de devenir acteurs de l'action publique va aller croissant et doit être accueilli comme une vraie opportunité pour les services publics et certainement pas comme une menace. Nous devons œuvrer à soutenir ces initiatives.

Enfin, je souhaite vous dire un mot en matière de souveraineté, car la révolution numérique doit se faire impérativement dans un cadre maîtrisé. La bonne échelle pour parler de souveraineté numérique, c'est évidemment l'Europe.

Pour moi la souveraineté c'est conserver notre capacité de décision sur notre avenir, que ce soit en termes d'usage du numérique, de dépendance technologique tout comme de protection de notre démocratie.

Le premier enjeu en la matière est très simple, et j'y suis particulièrement sensible en tant que ministre de la fonction publique : c'est celui de conserver au sein de nos administrations des capacités techniques et numériques de pointe.

Le second enjeu est bien entendu celui des solutions que l'on utilise et que l'on achète. Notre objectif est simple : conserver la maîtrise sur les solutions que l'on utilise et notre capacité à décider de notre destin.

C'est tout l'enjeu des stratégies d'usage du *cloud* par les administrations.

Pour les institutions publiques françaises, la règle fixée par le Gouvernement est très simple. Il y a deux conditions strictes pour utiliser des solutions privées : une protection cyber du plus haut niveau d'une part, et d'autre part une protection juridique forte pour éviter les transferts de données publiques sensibles en dehors de l'Union européenne et de la protection du RGPD.

Ce second point est essentiel car nos concitoyens ne comprendraient pas que leurs données puissent être transférées ailleurs, aux Etats Unis ou en Chine.

La France souhaite que nous soyons en mesure de porter une vision aussi ambitieuse de la stratégie *cloud* des administrations publiques au niveau européen.

Notre enjeu est aussi de promouvoir l'interopérabilité et la réversibilité des choix que nous faisons : nous devons garantir que nous conservons la maîtrise de nos choix technologiques.

Cela nécessite aussi un soutien fort à l'écosystème européen du numérique, via la commande publique bien entendu, mais aussi un soutien à la R&D pour que les acteurs se développent.

Cela passe aussi par le soutien au logiciel libre et aux communs numériques, véritables leviers pour construire notre souveraineté. Je me réjouis de constater que de nombreuses solutions présentées aujourd'hui sont open source.

Nous devons renforcer le travail européen conjoint pour répondre ensemble à ces défis de la transformation numérique publique.

Ces défis de qualité, d'ouverture, de souveraineté, tous les Etats membres y font face. Chaque pays européen a son histoire en matière d'administration et de services publics, ses spécificités. Mais ces challenges sont communs à tous.

Nous avons des opportunités majeures de collaboration pour trouver des solutions communes. Il n'y aucune raison qu'une bonne idée qui ait fonctionné dans un Etat membre ne soit pas réutilisée dans un autre, au contraire.

C'est particulièrement vrai en matière de numérique, car on le sait c'est très facile de partager des codes sources, des outils.

Nous devons donc aujourd'hui aller plus loin dans ces collaborations. C'est la raison pour laquelle j'ai souhaité organiser cette session aujourd'hui.

13 projets numériques européens y seront représentés. Les 7 sélectionnés par le jury seront présentés lors de la réunion des ministres européens de l'administration publique que j'organiserai à Strasbourg le 10 février prochain.

Notre enjeu est très clair : celui de répliquer ces projets dans d'autres Etats membres. C'est ce que je veux promouvoir avec cet exercice inédit.

Je veux vous remercier très vivement pour votre participation aujourd'hui et votre engagement dans cet événement.

Vos projets démontrent, si c'était nécessaire, la capacité d'innovation de nos administrations. Ils illustrent l'inventivité et le dynamisme des agents publics partout sur le continent.

Alors que nos administrations publiques font, dans tous les Etats membres, face aux mêmes défis, à commencer par la transition numérique, mutualisons nos énergies et faisons en sorte de ne pas résoudre 27 fois le même problème.

C'est ensemble que nous parviendrons à construire cette action publique européenne du XXIème siècle.

C'est grâce à des initiatives telles que celles que vous allez présenter aujourd'hui que nous y parviendrons.

Je vous remercie.