

# Répondre à l'obligation de transformation des administrations publiques

Jan Duffy  
Research Manager  
Government Insights EMEA

# Government Insights – Qui sommes nous ?

*Government Insights, au sein d'IDC, est une société de conseil et d'études de marché, dont la mission est d'aider les décideurs ainsi que les fournisseurs du secteur public à atteindre leurs objectifs en optimisant la valeur de leurs investissements technologiques. Nos recherches spécifiques dans ce secteur permettent aux acteurs concernés de mieux justifier, sélectionner et implémenter les technologies qui doivent améliorer l'efficacité, la performance et la qualité de l'action et des services rendus par l'Administration.*

# La proposition de valeur de la transformation

- **Service amélioré** : les citoyens veulent de la simplicité
- **Efficacité renforcée** : la puissance publique doit viser la réduction des coûts
- **Les freins** :
  - Des processus fragmentés
  - Des structures organisationnelles disjointes
  - Un manque d'interopérabilité des technologies
- **Les facteurs à prendre en compte** :
  - Des processus partagés
  - Une information partagée
  - Des solutions IT partagées

# Collaboration: combiner productivité interne et qualité de services

**Partager les processus**

**Créer des centres d'excellence (ex : centres de services partagés) pour délivrer des services mutualisés au profit de plusieurs organisations / institutions / agences publiques**

**Partager l'information**

**Regrouper des flux d'informations et de données à travers de plusieurs niveaux d'administrations, "front et back office", silos d'activités**

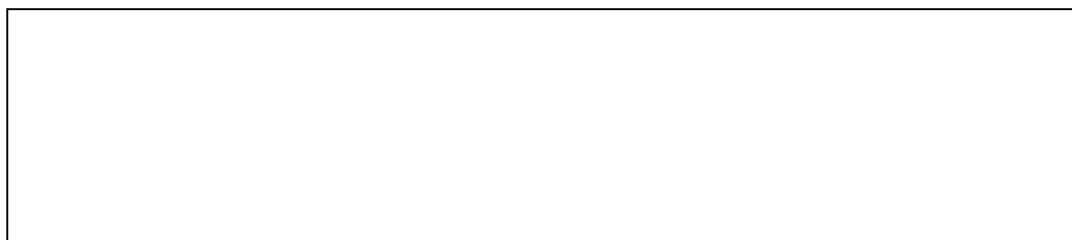
**Partager les solutions**

**Favoriser la consolidation et la virtualisation pour libérer des ressources dédiées à l'innovation; les démarches SOA pour faciliter la réutilisation des services au travers des silos applicatifs**

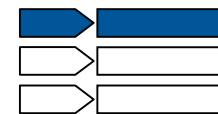
# Partager les processus

Partager les processus

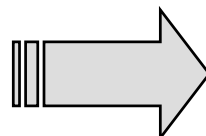
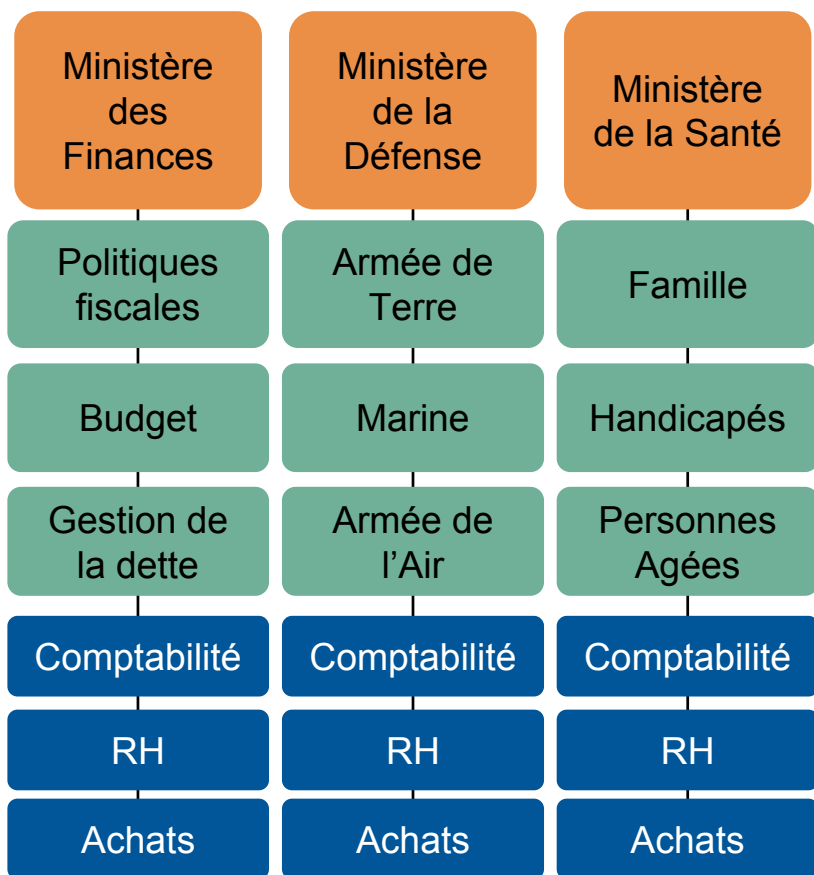
Créer des centres d'excellence (ex : centres de services partagés) pour délivrer des services mutualisés au profit de plusieurs organisations / institutions / agences publiques



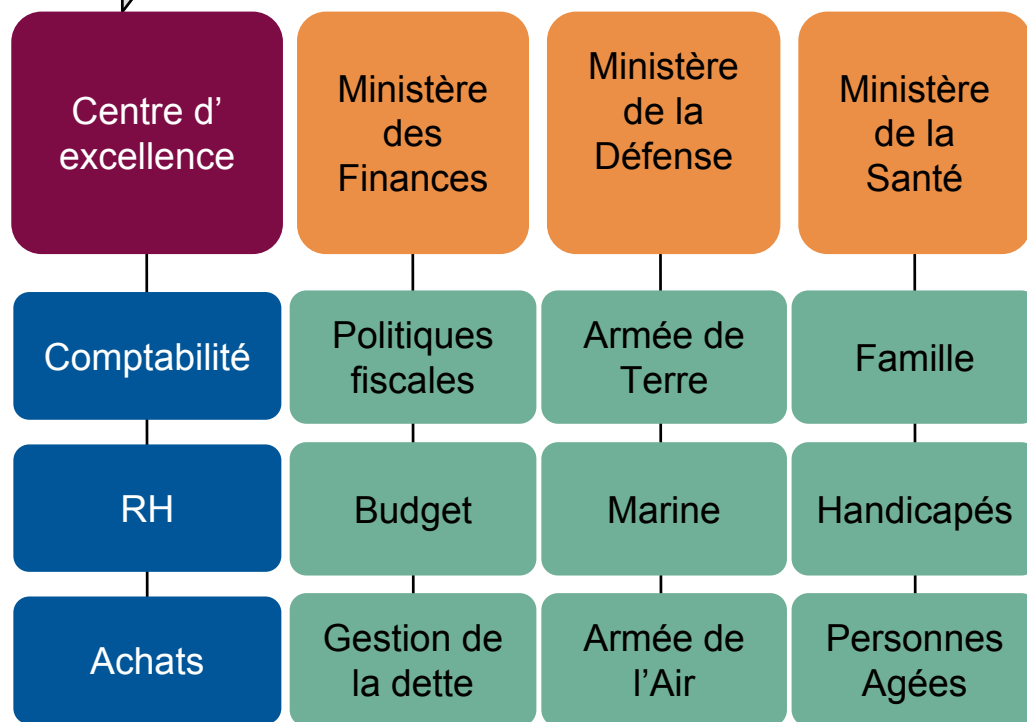
# Le concept du “pur” service partagé



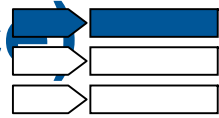
## Organisation traditionnelle du back office administratif



## Services partagés

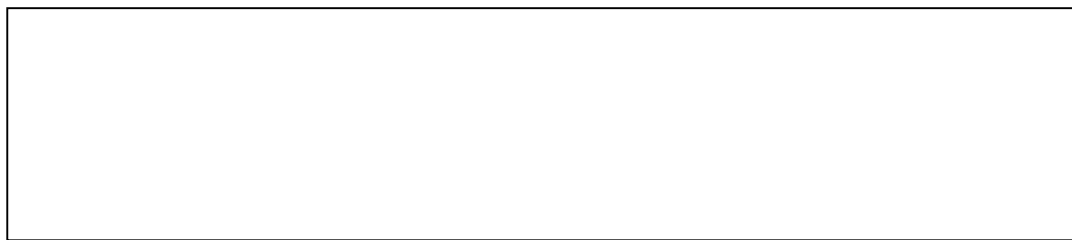
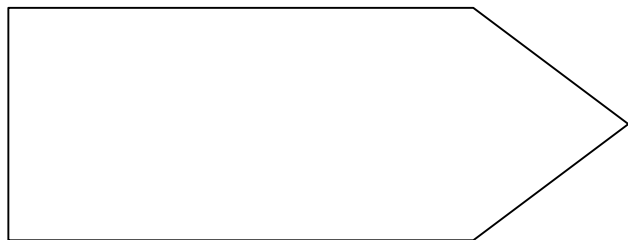
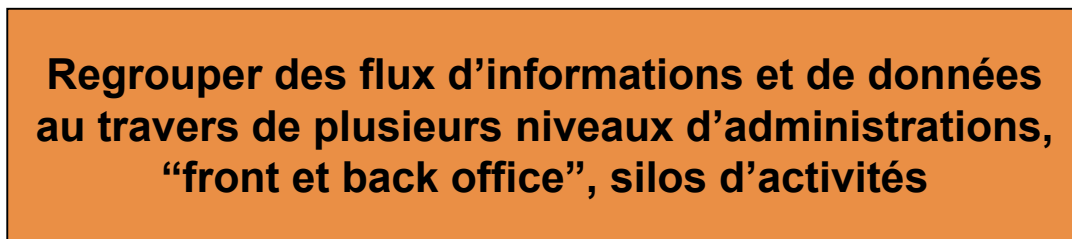
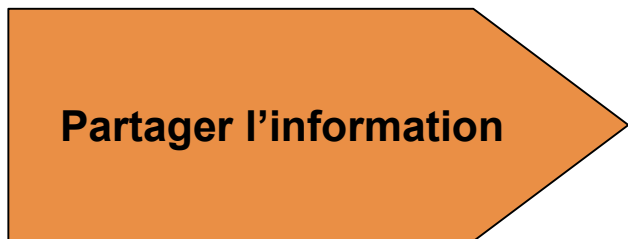
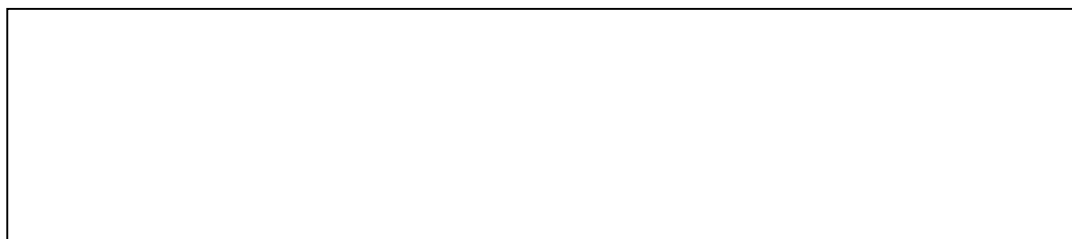


# Atteindre la masse critique pour faire face au manque de ressources (RH & Finances)

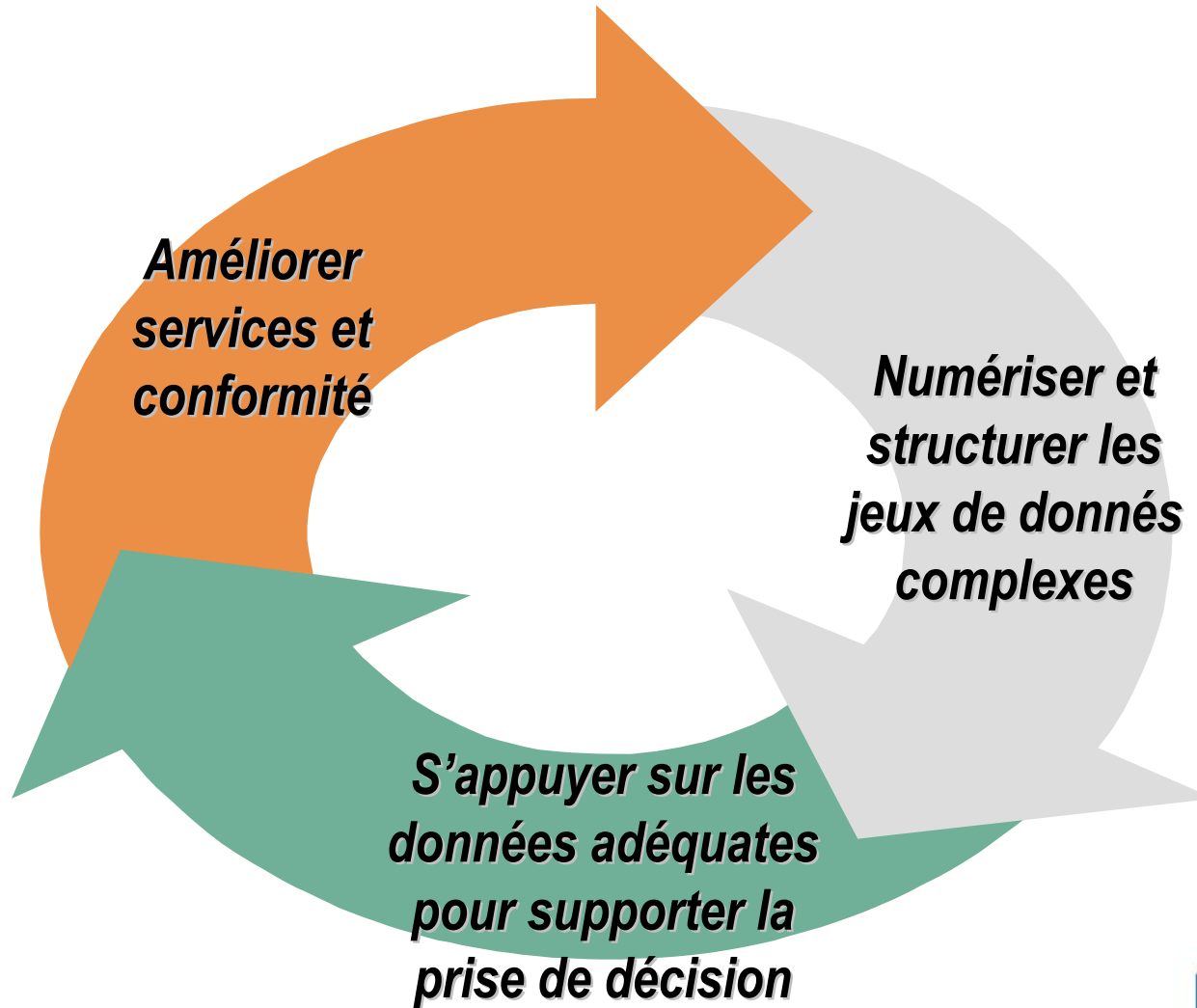
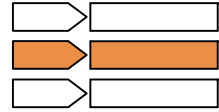


	<i>Organisation unique</i>	<i>Services partagés</i>
– <i>Economies d'échelle</i>	Faible	Elevée
– <i>Pouvoir de négociation</i>	Faible	Elevée
– <i>Standardisation des processus et systèmes IT</i>	Faible	Elevée
– <i>Focus sur les compétences</i>	Faible	Elevée
– <i>Optimisation de la qualité de service / orientation usager</i>	Modérée / Elevée	Elevée
– <i>Gouvernance maîtrisée</i>	Faible	Elevée
– <i>Adaptabilité aux besoins locaux</i>	Haute	Faible

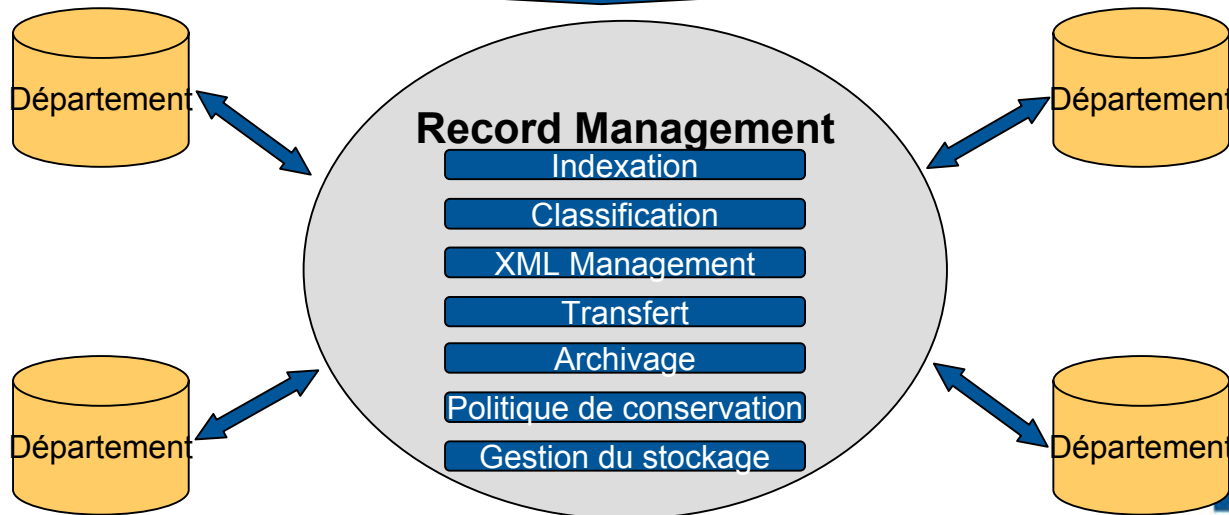
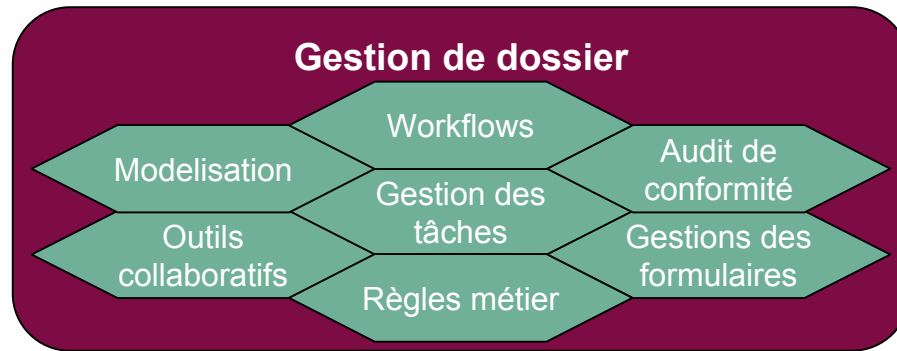
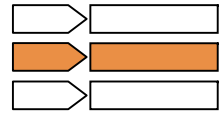
# Partager l'information



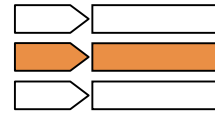
# Partager l'information structurée et non structurée



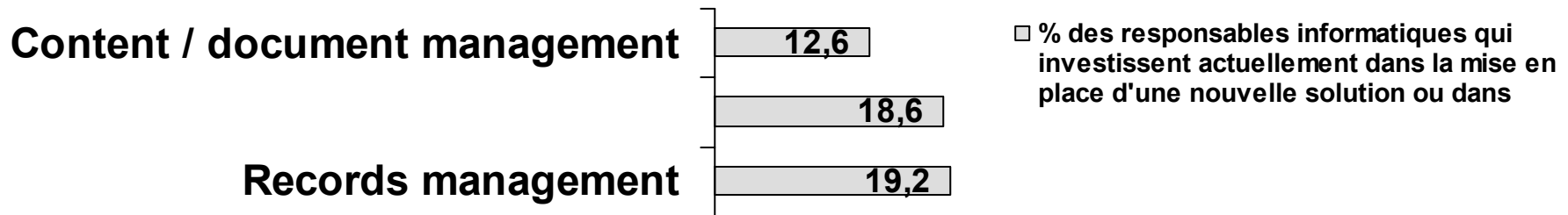
# Automatiser le workflow des dossiers facilite une distribution rationnelle



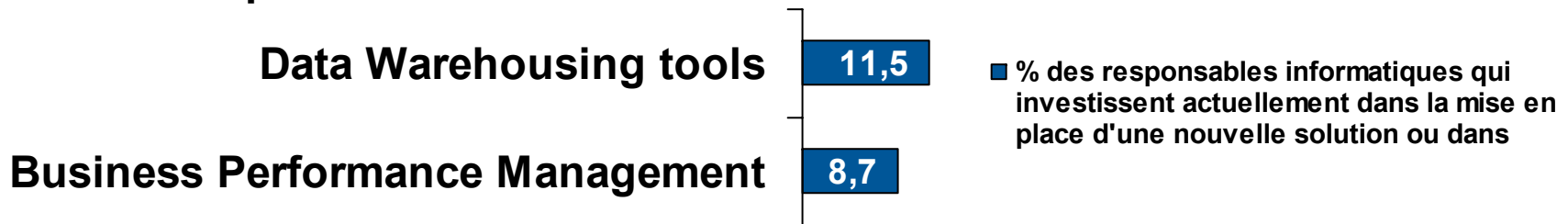
# Renforcer Gestion Documentaire et Business Intelligence



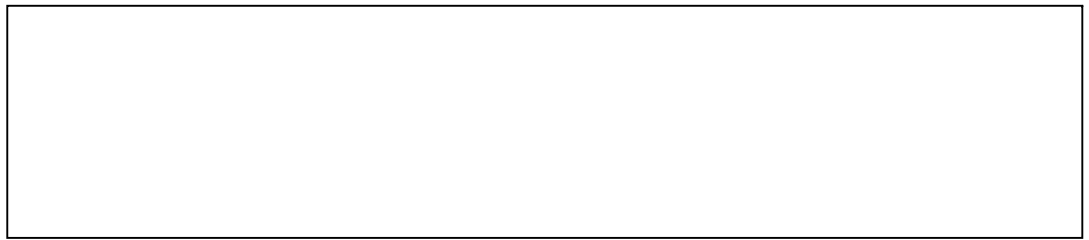
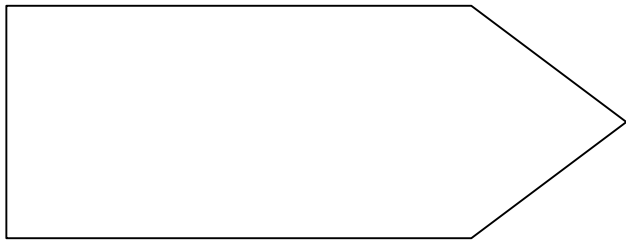
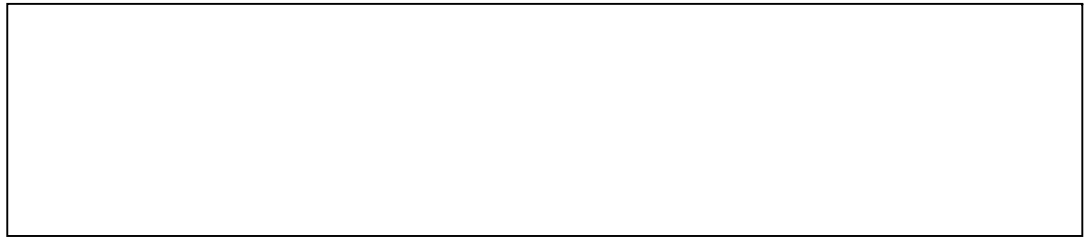
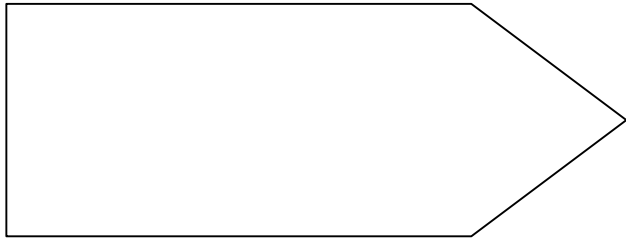
- La combinaison Content Management et Business Process Management permet de tirer profit des données non structurées



- Les entrepôts de données et les applications analytiques doivent faciliter la mise à disposition de services intelligents et la gestion de la performance

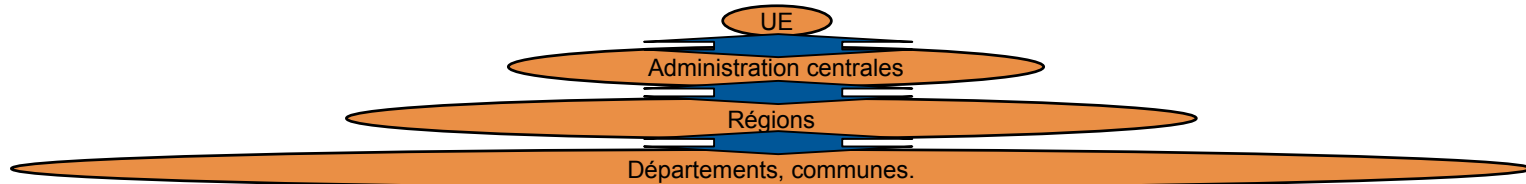
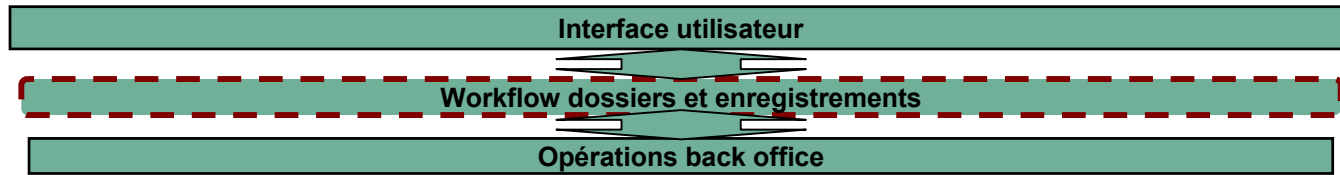
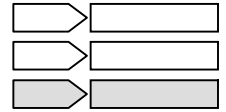
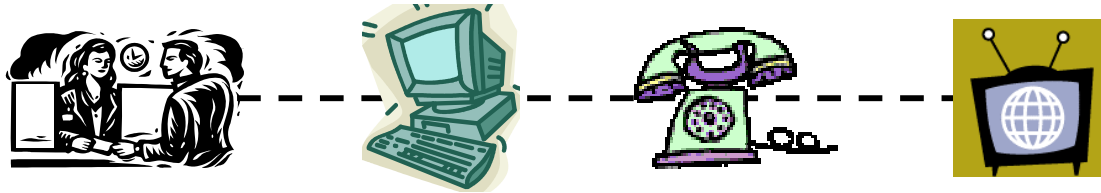


# Sharing IT Solutions



**Favoriser la consolidation et la virtualisation pour libérer des ressources dédiées à l'innovation; les démarches SOA pour faciliter la réutilisation des services au travers des silos applicatifs**

# A missions transverses, systèmes interopérables

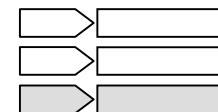


Décaissement

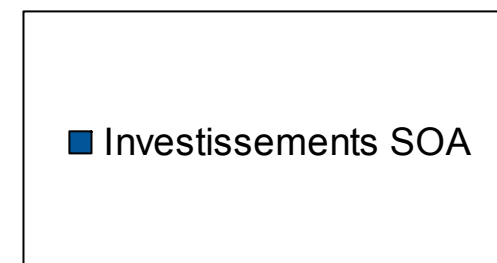
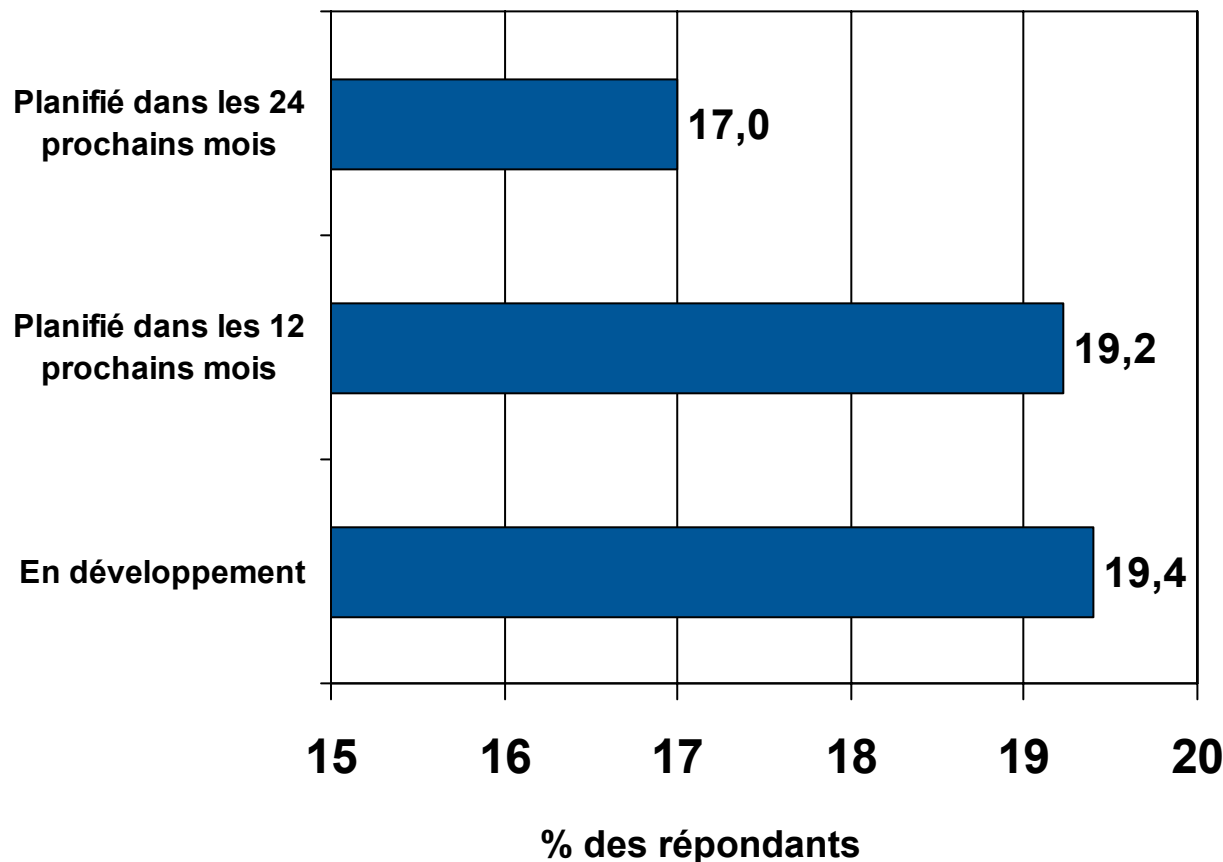
Gestion des identités

Gestion des formulaires

# Les décideurs IT de l'administration investissent dans la SOA



Europe de l'Ouest, Secteur Public, Type d'initiative SOA

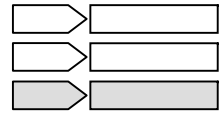


Note: Nombre des répondants du secteur public = 33

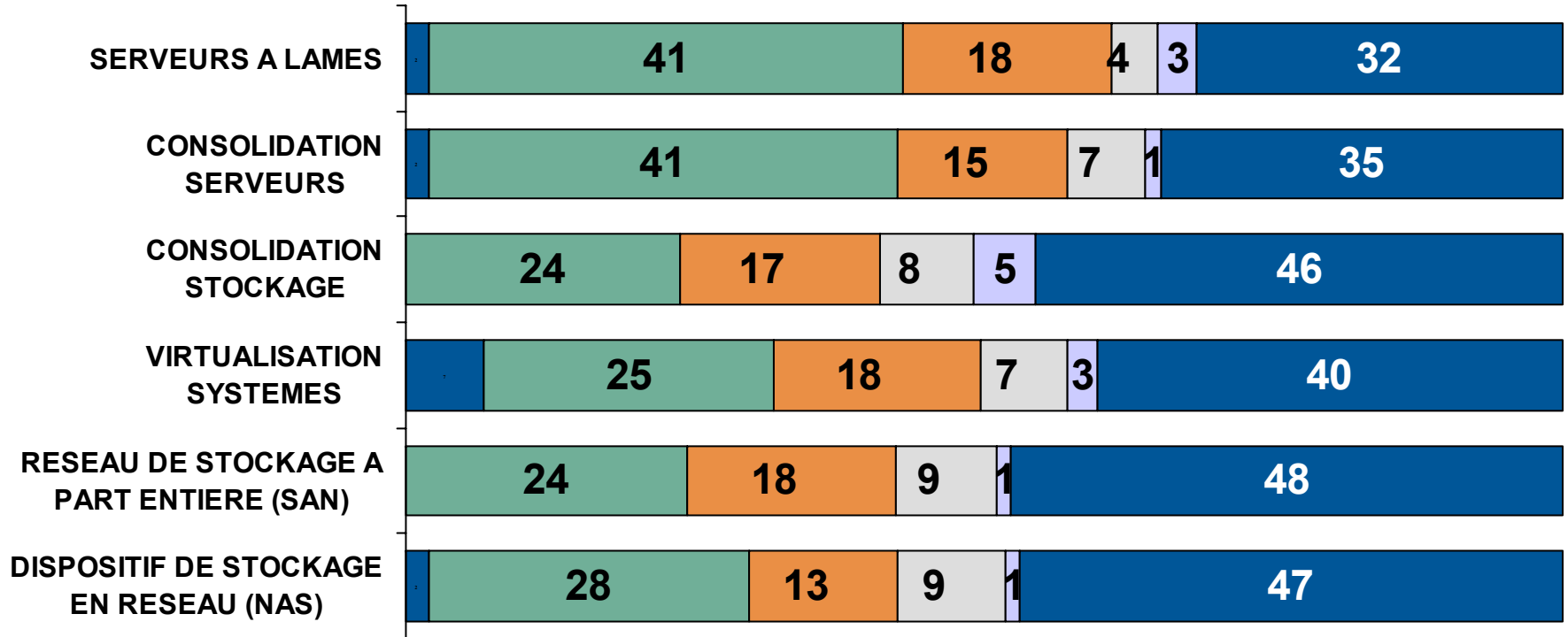
Source: IDC European Vertical Market IT Manager Survey, 2007

% des répondants

# Une infrastructure consolidée et flexible permet une optimisation des actifs



Europe de l'Ouest, Secteur Public, Projet d'investissement solution infrastructure



■ Ne sait pas

■ Pas aujourd'hui mais planifié dans les 12 mois

■ Pas aujourd'hui et pas planifié

■ Oui actuellement

■ Pas aujourd'hui mais planifié dans les 24 mois

■ Pas de connaissance

Note: Nombre des répondants du secteur public = 106  
Source: IDC Vertical Market Survey 2007

# Pour en savoir plus

- *Western European, Government Industry 2008 Top 10 Predictions* (Doc #GITD01Q, February 2008)
- *Western Europe, Government Sector Pulse, April to June 2007* (IDC #GIPP52P, July 2007)
- *European Union ICT Pulse, January to June 2007* (IDC #GITD51P, September 2007)
- *Western Europe, the Evolution of the Local Government Landscape: Structure and Performance Indicators* (IDC#GIPP05P, August 2007)
- *Western Europe, Government Sector, Green Public Procurement: What Are the Implications for European Government IT Managers?* (IDC # GITD03P, November 2007)

# Les conseils de Government Insights

1. Sachez ce que veulent les citoyens
2. Se focaliser sur les solutions de services partagés pour la prise en charge des processus administratifs
3. Investir dans les solutions de gestion des informations structurées et non structurées
4. Rechercher les services et produits permettant la consolidation des solutions IT
5. Pensez au futur : mobilité, référencement et “Quoi que ce soit comme un Service”

# Questions...

Please email us at:

Jan Duffy  
Research Manager  
[jduffy@idc.com](mailto:jduffy@idc.com)

Silvia Piai,  
Sr. Research Analyst  
[spiai@idc.com](mailto:spiai@idc.com)

