

## Information presse

Le Centre d'analyse stratégique (CAS) vient de publier deux notes d'analyse formulant des propositions sur :

### L'agent public 2.0

Au cours de la dernière décennie, la fonction publique a fait une place majeure aux nouvelles technologies de l'information dans le processus de modernisation dans lequel elle est engagée. L'*e-administration* n'a cessé de se développer, transformant largement les rapports entre usagers et l'administration, et les conditions de travail des agents du service public. Le Centre d'analyse stratégique s'est ainsi intéressé à la réalité de « l'agent public 2.0 ».

- Comment utiliser les technologies numériques pour poursuivre l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers ?

Tout en s'appuyant sur des expériences et innovations à l'étranger, cette note démontre que des progrès sont possibles en France pour poursuivre le développement d'une administration électronique de qualité. Il s'agit de répondre à une demande des usagers, habitués à des échanges interactifs, et améliorer la qualité du service. Pour ce faire, le CAS émet 4 propositions :

1. Favoriser la limitation des demandes de documents aux usagers des services publics, notamment au travers du développement du Répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS).
2. Poursuivre l'ouverture des modes de contact adaptés à différents publics et développer l'utilisation d'outils plus novateurs : sms, chat, applications smartphones et visioconférences.
3. Poursuivre le développement d'un portail des services publics, point d'entrée unique dans l'administration pour les usagers
4. Développer les échanges à l'aide des outils du web 2.0, à la fois entre les agents publics et entre les usagers et l'administration

- Quel est l'impact des TIC sur les conditions de travail dans la fonction publique ?

L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) a modifié les conditions de travail des agents. Travail facilité, réduction du temps gestionnaire, mais aussi contrôle accru des missions et isolement possible au travail... Le CAS émet 4 propositions pour mieux accompagner les agents aux mutations technologiques :

1. Associer les agents à toutes les étapes des projets TIC
2. Débattre de l'évolution des métiers dans le cadre des projets liés à la conduite du changement et associer les directeurs des ressources humaines et du budget à l'élaboration des plans TIC
3. Améliorer les systèmes de formation et valoriser les compétences des agents dans le domaine des TIC
4. Assurer un pilotage transversal pour une coordination efficace de l'ensemble des services

Retrouvez l'intégralité des notes et propositions sur

Contact Presse :

<http://www.strategie.gouv.fr/Les-notes-d-analyses>

Jean-Michel Rouillé, Responsable de la communication  
Tél. : +33 (0) 1 42 75 61 37  
jean-michel.rouille@strategie.gouv.fr



Rejoignez-nous  
centredanalysestrategie



@Strategie\_Gouv

Le Centre d'analyse stratégique est une institution d'expertise et d'aide à la décision placée auprès du Premier ministre. Il a pour mission d'éclairer le gouvernement dans la définition et la mise en oeuvre de ses orientations stratégiques en matière économique, sociale, environnementale et technologique. Il préfigure, à la demande du Premier ministre, les principales réformes gouvernementales. Il mène par ailleurs, de sa propre initiative, des études et analyses dans le cadre d'un programme de travail annuel.