



Administration 4.0 **Se préparer pour la** **deuxième Vague**

Charles-Henri RUSSON

chr@polytechnique.education

Accès aux supports de présentation

- Les présentations sont accessibles sur :

www.polytechnique.education/A4

Plan de l'exposé

Souligner les grandes tendances

Aujourd'hui

En 2025 (6 ans)

6 chiffres éclairants



Impacts dans 5 grandes dimensions de l'organisation (5M)

Missions

Man (RH)

Machines (DSI)

Money (Budget)

Management



9 clés pour ouvrir la réflexion

Introduction rapide

Charles-Henri RUSSON

Convergences



Administration 4.0 : de quoi parle-t-on ?

Défiance des
citoyens ?

- **Première vague (2000-2020)**

- 2000 : première messagerie (Compuserve, WIN)
- 2010 : premier Iphone
- Du PC vers le réseau informatique
- Le développement d'applications métiers par services
- Simplification administrative, qualité, information et accueil
- Quelques formulaires électroniques, de plus en plus de services en ligne

- **Deuxième vague (2020-2040)**

- La vitesse et accès en ligne à des services complexes/ vidéobot (5G, wifi6)
- Développement de la data-analyse et d'intelligences artificielles / anticiper
- Equipes frugales, réduites, plus agiles, plus mobiles, carrières dynamiques
- Plateformes centralisées et perte d'autonomie pour les acteurs locaux

Image et qualité

Impacts RSE et performance

Six chiffres éclairants...

8/10

Ménages wallons
connectés internet
2017 9,8%*ADN

5G

Vitesse / Latence

X30 ÷10

Info vidéo *Nokia

Démarche
électronique

20x

plus rapide
*Forem

En 2025

50%

Millennials (Y)
1980-2000

* Fujitsu global

En 2025

**1 emploi
public sur 5**

trouvera difficilement
un candidat

* Tech.Gouv

En 2025

10 à 20 agents
parlant Chinois

Mandarin

* SOWAER

Impacts sur les missions

MARKET/MISSIONS

Séquence 1

Impact sur les Missions (Mark

**Sortir de
ses murs**

Spécialisation & efficacité

- Un service, une agence par mission
- Contrats d'objectifs
- Dynamique de plus petites structures

Guichet unique & efficience

- Fusion et rapprochement processus
- Indicateurs d'impacts (Efforts/résultats)
- Intégration des données authentiques

Au service universel du citoyen

- Universalité, égalité, qualité pour tous
- Proximité (Quartiers), accessibilité
- Continuité de service (temps fractionnés)

Anticiper les spécificités des citoyens

- Discriminations positives (égalité réelle, équité)
- Segmentation par besoin, maturité, mémoire
- Réflexe de Pré-encodage les informations initiales

Le trajet du citoyen

- Simplifier (processus, authentique)
- Informer (Lisibilité)
- Digitaliser (l'existant/le 1^{er} pas)

L'expérience intégrée des citoyens (UX)

- Satisfaire et surprendre positivement
- Analyser pour anticiper et proposer
- Présenter un suivi intégré (MyPensions)

Exposé d'Axel ULLERN – volet Ux citoyen

Impacts sur les RH

MAN

Séquence 2

Le point sur l'emploi public

Les pays comptant le plus de fonctionnaires

Nombre d'agents publics pour 1 000 habitants dans des pays de l'OCDE en 2015



2015

Médiane
Europe

61

+2,1%
SPW
31.12.18

Peu d'impacts directs
liés à l'informatisation

Plus de volume, plus vite
avec les mêmes ressources

Glissement de métiers
(pools de secrétaires)



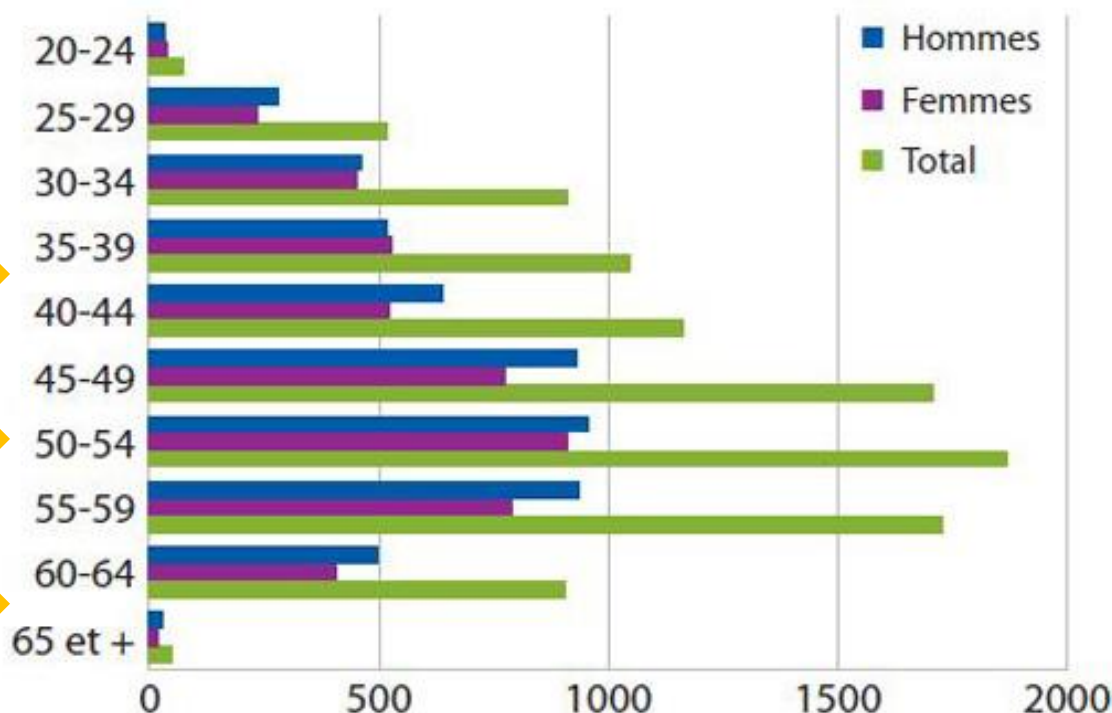
@Statista_FR

Sources : OCDE, France Stratégie

Structure d'âge renouvellement rapide

- Moyenne : 47 ans
- 40% ont plus de 50 ans
- Les – de 30 ans : 6%

Répartition selon la tranche d'âge et le sexe.



**Le rajeunissement dès 2025
accélérera les transformations IT**

**La digitalisation facilite
déjà la standardisation**

**Transformation est lente
les impacts encore faibles**

Émerge une
informatique
de flux intégrés

Se constituent
les premiers
portails intégrés

Les difficultés
de recrutement
commencent

Édifices
budgétaires
sur taux bas

Impact direct sur les équipes

Sens & attractivité

Un taylorisme mâtiné de Fayol

- Découpe Tayloriste des tâches/service
- Equipes imposées aux managers
- Management *Command Control* visuel

Nouvelles formes de travail (NFT)

- Travail à distance, en temps différé, non standard
- Prudemment et en fonction des natures de travail
- Mesure par indicateurs et algorithmes du travail

Unité d'action, de lieu, de temps

- Horaire commun -> pointage/partiels
- Lieux uniques -> multisites
- Hiérarchique -> fonctionnel

Elasticité du temps de travail

- Vitesse, flux rapides, temps éclatés,
- Dissociation vitesse et réponse 2^{ème} ligne
- Cobotisation / travail assistants vocaux; chabot

Garder l'importance de l'expérience

- Connaître cadre légal, opérationnel
- Gagner en facilité par reproduction
- Fonctionnement par habitudes et stabilité

Agilité et Changements permanents

- L'expérience est moins utile que la facilité à changer
- S'adapter avec agilité devient une force
- Gérer efficacement et durablement les pressions

Exposé de Jean-François GAUTHIER - participation

Protéger plus les travailleurs que les emplois

Impacts sur les équipements

MACHINES
Séquence 3

**Essayer
Être
curieux**

Impact sur les équipements

Informatique industrielle

- PC (Personnel) et serveurs (DSI)
- De plus en plus connectés/mobiles
- Uniformiser les pratiques/verrous

Informatique de service

- Sous-traiter et louer (Centrale achats)
- Anticiper et proposer sans cesse
- Transversaliser et intégrer les *data*

Localisation physique

- Accueil physique d'abord
- Refonte des espaces bureaux
- Bâtiment central et locaux de proximité

Localisation fonctionnelle

- Locaux multiples / selon les tâches (bulle conf.)
- Surtout des bâtiments agiles et éco-intégrés
- Logique de location/Facility-management

Ecarts forts entre équipements

- Logique de programmation budgétaire
- Remplacement par usure
- Système D

Mobilité du parc matériel par projets

- Budgets spécifiques
- Vitesse d'exécution et freins matériels
- Coût complet (leasing) et cycle de vie courte

Exposé de Pierre BUFFERNE

Impacts sur les finances

MONEY

Séquence 4

Deux trajectoires/scénarios budgétaires

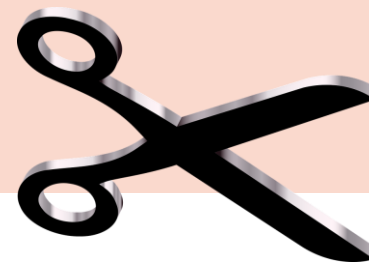


- **Poursuite des taux bas**

- Politique d'investissements
- Souci de rapidité
- Priorité à la transformation écologique
- Volonté de redistribution

- **Rupture économique**

- Politique d'épargnes passagère
- Souci de visibilité
- Priorité à la lutte contre un ou plusieurs effondrements
- Soucis de redistribution



Impact sur les budgets (Money)

Les
espoirs

**Augmenter l'effets
des moyens alloués**

**Gains de vitesse,
de standardisation.**

Les faits

**Réduction
structurelle
des coûts (RH)**

**Lecture très éclatée
des résultats**

**Logique de budgets
par nature**

**Logique de budgets
par projets/activités**

Impacts sur le Management, les managers et les structures

MANAGEMENT

Séquence 5

Impact sur le Management

**Manager
détendu et
analytique**

**Management
pyramidal**

**Management
par analyse**

**Management
prudent**

**Management
comparé**

**Management de
proximité**

**Management
fractionné**

Modèle d'organisation : deux tendances

Centralisé

Un état / un serveur / un Data-Lake

Refonte Gouvernance du SPW (Costra)
renforçant le rôle du Secrétariat général

Donner au CIO une haute autorité sur
l'ensemble des DG en matière IT

[+] Cohérence d'une informatique
industrielle

[-] Lenteur des pilotes de service /
Système d'autorisations croisées



Interconnecté

Une fédération de producteurs de data

Un système de Blok Chain citoyen



Retirer aux CIO l'initiative
Open Data et Budgets participatifs



[+] Favoriser l'innovation/ les PME,
l'autonomie et les sources authentiques

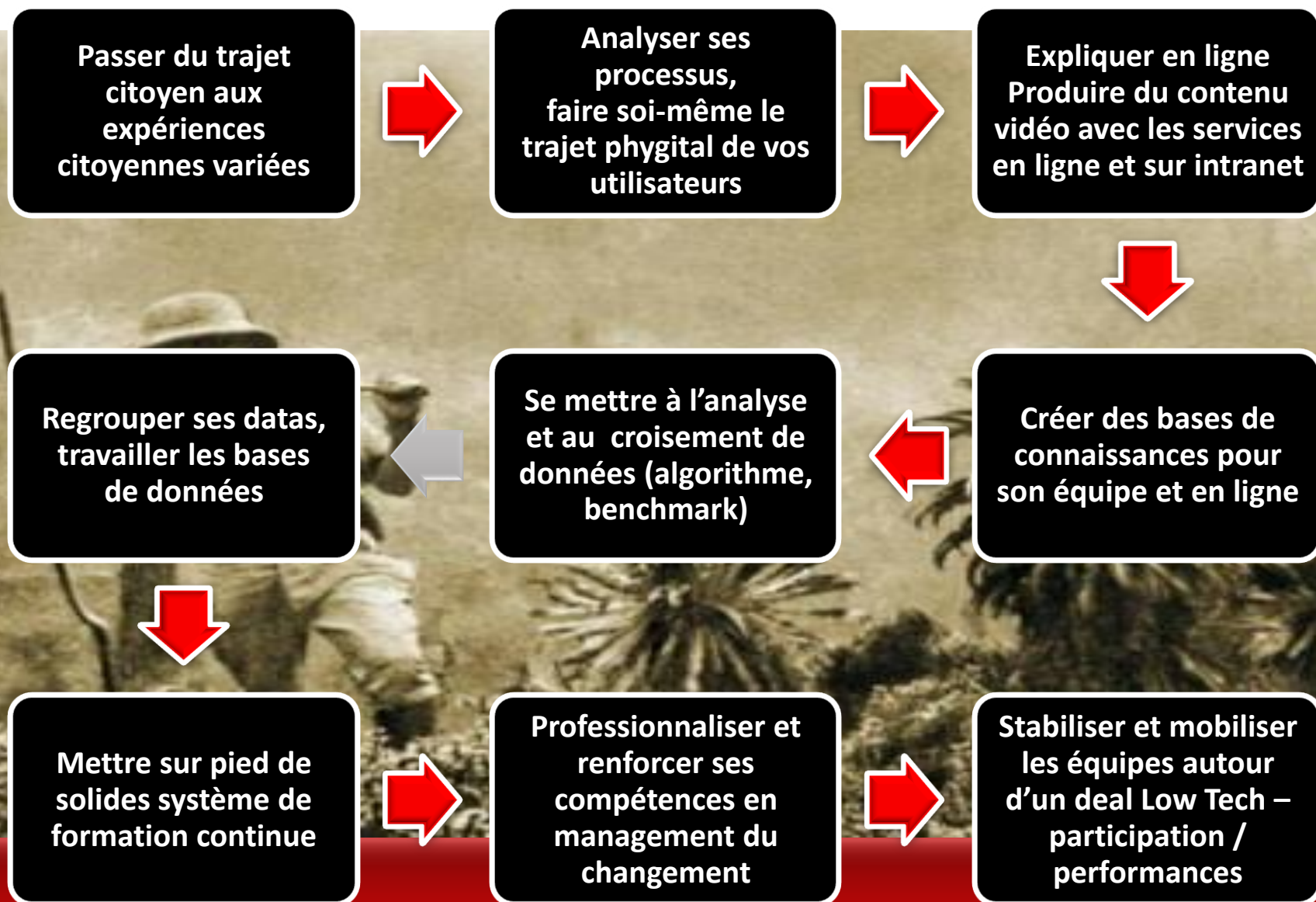
[-] Multiplier les interfaces, la gestion des
données et les lieux de stockage

Se préparer

9 premières clés

Séquence 6 – premières conclusions

9 premières clés pour se préparer



5 premières ressources



Lire le livre blanc qui
suivra ce colloque

Une heure de veille organisée
sur des administrations
équivalentes

S'inscrire aux ateliers
de cette après-midi

Découvrir les algorithmes
avec Algobox

Découvrir la data analyse
(mini-guide pratique- pdf)