

ACTION N° 6-7

PILOTE : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

Déployer l'excellence opérationnelle au sein des administrations

Objectif

Obtenir des gains d'efficacité rapides et pérennes en recourant à la réingénierie de processus, en mobilisant les leviers numériques et en associant les agents pour qu'ils soient les acteurs des transformations.

BILAN À DATE

Les projets menés par la DITP depuis plus de 10 ans, sur des processus tant métiers (la délivrance de services aux usagers), que supports (fonctionnement interne), ont permis des gains significatifs en termes d'amélioration de la productivité des services, des conditions de travail des agents et de la qualité de service aux usagers, notamment en réduisant les délais de traitement.

L'Accélérateur de performance placé au sein de la DITP et financé par le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) vise à accompagner les projets de performance de l'administration, à recourir à des techniques numériques innovantes et à diffuser les bonnes pratiques.

PROCHAINES ETAPES

Intensifier les missions d'appui de l'Accélérateur de performance de la DITP aux projets d'excellence opérationnelle et d'automatisation innovante dans les administrations, pour répondre à des problèmes bien identifiés et à fort enjeu :

- développer les prestations d'accompagnement plus ponctuel (de type « coaching ») selon les besoins constatés
- mobiliser le FTAP et France Relance pour accélérer les projets.

Doter chaque structure de modernisation ministérielle d'une compétence en excellence opérationnelle pour diffuser la culture de la performance au sein de l'administration :

- structurer l'activité autour d'une équipe responsable des projets de performance et de leur suivi
- former les agents publics aux méthodologies et pratiques d'excellence opérationnelle dans une optique d'application concrète sur le terrain
- développer des outils et du contenu méthodologique à destination des administrations.



DGCCRF : améliorer la qualité des réponses aux usagers et redéployer des agents vers les missions d'enquête

À partir d'un diagnostic co-construit avec les agents, le projet de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a permis de mettre en place un serveur vocal interactif. L'objectif : optimiser les réponses téléphoniques et mobiliser l'intelligence artificielle pour améliorer la réponse aux courriers (classement automatique, réorientation vers les services concernés, etc.).

Développer un réseau de l'excellence opérationnelle :

- créer et animer un réseau des experts et des cellules d'excellence opérationnelle au sein des ministères et des opérateurs
- partager les bonnes pratiques
- réaliser des projets croisés entre administrations.



ADEME : optimiser le processus de demande d'aide des usagers

À partir d'une approche d'excellence opérationnelle, mobilisant les agents gestionnaires et instructeurs de l'ADEME (Agence de la transition écologique), le parcours type d'un dossier de demande d'aide a été simplifié et rationalisé. Une plate-forme en ligne a été créée qui permet le dépôt de dossiers des usagers et facilite la montée en compétences des utilisateurs. Au-delà des gains d'accessibilité et de délais pour les usagers, ce projet a aussi permis un gain de 26 ETP (équivalent temps plein) dont 14 redéployés sur d'autres activités à plus forte valeur.



DGFiP : transformer les processus comptables à l'étranger pour gagner en qualité de service

La réingénierie profonde des processus comptables à l'étranger de la DGFiP (direction générale des finances publiques) couplée à une automatisation des tâches sans valeur ajoutée a permis de dégager 25 ETP et de gagner en qualité de service. Ces gains ont pu être réalisés notamment grâce à la mise en place d'un assistant digital de contrôle des mouvements de paie et de contrôle des opérations par carte d'achat, ainsi que par un assistant conversationnel (« chatbot ») pour les usagers pensionnés à l'étranger.

La réponse donnée à l'utilisateur est désormais instantanée et adaptée.



Ministère de la Culture : faciliter l'accès des usagers aux démarches Culture et permettre aux agents de moderniser leur environnement de travail des agents et retrouver des marges de manœuvre en service déconcentré

La réingénierie profonde des processus des demandes d'aides des usagers et l'observation des modalités d'instructions des agents ont permis une simplification de la gestion administrative, dans un contexte de forte tension sur les ressources. Cette optimisation permet de redéployer des ETP au sein des DRAC sur des missions d'accompagnement des porteurs de projets, des visites terrain (monuments historiques, travaux, troupes artistiques, etc.) et de l'évaluation des politiques publiques. Cette simplification permet aussi de préparer et accélérer le déploiement de la dématérialisation de bout en bout : du dépôt des dossiers par les usagers en passant par l'instruction technique et financière par les agents. Un gain sans précédent sur la modernisation de l'environnement de travail.



Académie de Versailles : transformer les pratiques de gestion RH pour augmenter la satisfaction usagers

À partir d'une démarche terrain participative (impliquant enseignants, chefs d'établissements, agents des services académiques, etc.) une simplification administrative de certains processus RH a permis de gagner en performance (délais et qualité) et dégager les ressources pour adresser des missions à plus forte valeur ajoutée auprès des usagers. Dès 5 mois d'intervention, 10 ETP (50 en cible) ont été redéployés sur des missions d'accompagnement RH.

Un portail de dématérialisation des demandes de mobilité des enseignants a été mis en place permettant une instruction facilitée entre services et une attention particulière à l'accueil proposé aux nouveaux entrants, dans le métier ou issus de la mobilité.