

# Les citoyens bien traités comme des clients par les services publics

(v14.12.2019)

**Digitaliser les services publics locaux et leur accessibilité pour qu'ils n'aient plus exigé des rendez-vous, de la présence en personne pendant les heures d'ouverture au public ou des frais de traitement. Les processus transparents, la responsabilisation des acteurs et l'accent aux services rendent face-à-face devraient tous faire partie d'une nouvelle définition de services publics. Une ville qui prend soin pour ses citoyens et ses entreprises comme des clients peut également se distinguer en terme de l'attractivité.**

Pourquoi ?

Bien qu'étant un pays centralisé, la France est le pays le plus fragmenté en Europe qui s'organise dans 35 416 communes avec un moyen de 1 885 habitants par entité (en Allemagne : 7 409, au Danemark : 58 237)<sup>1</sup>. En terme de performance et la numérisation, la France reste dans un groupe avec l'Estonie et l'Allemagne, mais la confiance au gouvernement est extrêmement faible en comparaison avec les autres pays (2010: 25%, 2018: 17%)<sup>23</sup> et l'accessibilité du système administratif est le pire en Europe. À Lille, l'administration se présente en agrandissant des fonctions supérieures, tandis que **les services "face-à-face" des citoyens se semblent de manquer de personnel** basé sur le temps nécessaire pour les procédures administratives ou la disponibilité de la police municipale en cas de besoin. Peut-être que c'est le temps pour une nouvelle approche : **Traiter les citoyens comme des clients**. Puisque les services publics ne pourraient pas être pires que les services privés.<sup>4</sup>

Comment ?

1. Promouvoir **une identité digitale pour les services publics** en s'inspirant de l'ID digitale en Estonie<sup>5</sup> ainsi qu'une carte de séjour. Sécurisé par le blockchain, la carte permet l'accès aux services publics (comme le transport en commun ou la remboursement/consigne de déchets). Il est aussi ouverte aux entreprises locales pour vérifier l'identité d'usagers dans leurs services (donc un "S'enregistrer avec LilleID").
2. Commencer à digitaliser les services rendent par la ville en permettant de compléter ces **démarches administratives en ligne** avec cette identité (en plusieurs langues) pour **réduire** significative **le besoin d'aller à l'administration**, de prendre des rendez-vous ainsi que de payer les frais de traitement.
3. Former une équipe des "**premier secours numérique**" pour accompagner les citoyens qui ont besoin d'aide dans leurs **démarches administratives** numériques.

<sup>1</sup> [\(en\) EU - Aperçu comparatif des caractéristiques des administrations publiques. Annexe 2. p15](#)

<sup>2</sup> [\(en\) EU - Aperçu comparatif des caractéristiques des administrations publiques. Annexe 5. p77](#)

<sup>3</sup> [\(en\) EU - Caractéristiques et performances de l'administration publique en France](#)

<sup>4</sup> [\(en\) QZ.com - L'Estonie est géré comme une entreprise de technologie](#)

<sup>5</sup> [\(en\) Estonie - L'identité digitale](#)

4. Adopter une initiative de l'**administration dématérialisé à l'intérieur** (le gouvernement "sans-papier")<sup>6</sup> et céder graduellement l'utilisation de formulaires en papier et des imprimantes.<sup>7</sup>
5. **Visualiser la pyramide d'organisation de la ville** : combien d'employeurs en "première ligne", combien en gestion intermédiaire et dans la haute direction - et adopter les principes de la structure d'un organisme progressif, qui **inverse cette pyramide afin de donner plus d'égard et appui à la première ligne** en route de se transformer vers une structure hiérarchique horizontale avec les équipes autonomes.<sup>8</sup>
6. Créer plus de transparence dans les services publics et le traitement de demandes en introduisant un code "**suivi administratif**" afin de suivre les étapes de traitement et le temps nécessaire pour y compléter. **Publier des données statistiques agrégées sur les demandes** en procès et les rendre disponible en ligne (par exemple temps d'attente pour un permis de conduire ou d'un permis de construire). Adopter les meilleures pratiques pour rassurer une haute qualité des contacts clients direct et par téléphone et fournir la possibilité d'évaluer les services rendus.
7. Suivre les initiatives des autres pays et des villes en demandant la **migration graduelle dans les logiciels libres**<sup>9 10 11</sup> afin de **soutenir le développement d'un marché local de fournisseurs** de logiciel libre administratif axé sur l'innovation numérique des services publics.<sup>12</sup>
8. Initialiser une stratégie d'un **gouvernement ouvert**<sup>13 14</sup> et responsable en disséminant l'information importante comme les fichiers des données, la publication des agendas et comptes rendus des réunions et les livestreams. Les données pourraient être publiées sur un site web dédié dans le gouvernement ouvert de Lille en façon complets, ponctuels, accessibles, lisibles en machines, non discriminatoires, non exclusifs et sans licence.
9. Rendre le **site web de la ville de Lille plus utilisable** afin de trouver toutes les informations nécessaires avec un maximum des trois clics. Demander aux citoyens de guider le procès d'amélioration de site et de l'accessibilité des informations.
10. **Agrandir le budget participatif à Lille**<sup>15</sup> et la périodicité des appels pour permettre plus de projets d'être implémenté. Il faut établir une ligne directe et permanente avec les citoyens qui s'engagent pour leurs quartiers et donner à eux plus de moyens.
11. Installer une **boîte de plaintes/des alarms citoyens en ce qui concerne la disponibilité de services publics** en case des besoins (par exemple le harcèlement, le bruit nocturne, le vandalisme) pour - d'un côté - identifier les lieux problématiques dans les villes et - dans l'autre - **la qualité des réponses de la ville** (la disponibilité de la police municipale par exemple). Agréger et publier les demandes et adapter les services publics aux besoins.

---

<sup>6</sup> [Wikipédia - Dématérialisation](#)

<sup>7</sup> [\(en\) Global Government Forum - Organismes fédéraux sans papier](#)

<sup>8</sup> [\(en\) Corporate Rebels - L'organisation progressif](#)

<sup>9</sup> [\(en\) Wikipédia - L'utilisation de logiciels libres dans l'administration public](#)

<sup>10</sup> [\(en\) Open Canada - L'administration open source de Canada](#)

<sup>11</sup> [\(pt\) Registre de logiciels libres officielles du Brésil](#)

<sup>12</sup> [\(en\) FSFE - La modernisation de l'infrastructure publique avec les logiciels libres](#)

<sup>13</sup> [Wikipédia - Gouvernement ouvert](#)

<sup>14</sup> [Etalab.gouv.fr](http://etalab.gouv.fr)

<sup>15</sup> [Vos projets font Lille !](#)