Un espace de travail numérique pour des services publics de nouvelle génération

Livre blanc

Alcatel·Lucent
Enterprise

Sommaire

- L’espace de travail numérique : la réponse aux nouvelles attentes
  - La numérisation répond aux attentes
  - Les modèles de travail hybrides doivent évoluer
- Créer l’espace de travail numérique
  - Les espaces de travail numériques métamorphosent le monde du travail
  - La numérisation optimise la prestation de services
  - Des défis organisationnels et politiques importants doivent être surmontés
  - Des défis technologiques doivent être relevés
- Poser de bonnes bases
  - La priorité : un environnement de communications et de collaboration intégrées
  - Connectivité inclusive
  - Omniprésence de la sécurité
  - Le souhait d’un processus évolutif
- ALE propose des solutions d’espaces de travail numériques

L’espace de travail numérique : la réponse aux nouvelles attentes

Bien avant que la pandémie ne frappe et tende à faire disparaître les lieux de travail physiques dans le monde entier, les services publics avaient pris conscience de la nécessité d’entreprendre une certaine forme de transformation numérique. Dans de nombreux pays, le secteur public avait initié l’élaboration de stratégies de transformation visant à accompagner l’adoption progressive des technologies numériques aux fins suivantes : plus d’efficacité, plus de productivité et meilleure gestion des ressources. L’objectif principal de ces stratégies était de créer une infrastructure numérique de nouvelle génération qui améliorerait la prestation de services aux citoyens : formations et services administratifs personnalisés, services de santé sur mesure. Certains services publics avaient commencé le processus de transformation. Ensuite la pandémie est venue tout bousculer.

Presque du jour au lendemain, ils ont dû s’adapter à une nouvelle réalité qui ne correspondait pas aux objectifs de transformation numérique à moyen et long terme. Les fermetures ont transformé le monde qui est passé d’une dimension essentiellement physique à une expérience virtuelle aussi bien pour le personnel du secteur public que pour les citoyens. Les employés des administrations publiques ont dû s’habituer rapidement à travailler à distance et le secteur public a dû trouver de nouveaux moyens de fournir des services aux citoyens. Heureusement, cette évolution a été rendue possible grâce aux outils numériques disponibles. Ainsi, alors que la pandémie continuait de bousculer la société, les services publics ont, à tous les niveaux, pu transférer les opérations et la prestation de services en ligne.

La numérisation répond aux attentes

Le passage à des environnements de travail et de prestation de services virtuels dans les secteurs privé et public a fait évoluer les attentes de la société quant à la façon dont le monde devrait fonctionner. Selon l'enquête de 2021de la BEI sur l'investissement, 34 % des entreprises de l'Union européenne ont utilisé la crise liée à la pandémie comme une occasion d'entamer leur parcours de numérisation, 46 % ont évolué vers plus de numérique et 55 % des entreprises interrogées affirment que la pandémie a créé un besoin accru de numérisation.[1]

L'accent mis sur la numérisation est le reflet des attentes des employés. La pandémie ayant été à l'origine de changements, les environnements de travail hybrides sont devenus le mode de travail privilégié et les fonctionnaires souhaitent conserver la flexibilité qu'ils ont acquise pendant la pandémie.
Sur la base d'une étude réalisée en 2021, McKinsey souligne les points suivants :

- En décrivant le modèle hybride du futur, plus de la moitié des employés des secteurs public et du privé déclarent qu'ils aimeraient télétravailler au moins trois jours par semaine une fois la pandémie terminée.
- Toutes zones géographiques confondues, les employés américains sont les plus intéressés par le télétravail, près d'un tiers d'entre eux déclarant qu'ils aimeraient travailler à distance à temps plein.[2]

Les employés des secteurs privé et du public étant également des citoyens, il n'est pas surprenant que le changement des mentalités sur la façon dont le monde devrait fonctionner ait un impact sur les attentes concernant le mode de prestation des services publics. Les citoyens du monde entier s'attendent désormais à pouvoir accéder aux services publics dont ils ont besoin en ligne, où qu'ils se trouvent, et à ce que le secteur public soit en mesure de fournir ces services de façon efficace.

1 Enquête de 2021 de la BEI sur l'investissement, Banque européenne d'investissement, 2021
2 « What employees are saying about the future of remote work », McKinsey & Company, 2021

Les modèles de travail hybrides doivent évoluer

Pour répondre aux attentes de travail hybride des agents et aux attentes des citoyens en matière de prestation de services, les services publics doivent désormais accélérer, à tous les niveaux, leurs stratégies de transformation numérique. L'espace de travail hybride ne devrait être qu'une brève étape intermédiaire vers un espace de travail numérique. Dans un espace de travail numérique, les technologies numériques et de données avancées permettront une communication et une collaboration accrues entre les agents publics, entre les services publics et les citoyens dans le but d'accompagner la naissance de nouvelles formes plus participatives, innovantes et flexibles de gouvernance et de prestation de services.

Les services publics doivent relever un certain nombre de défis pour concrétiser l'évolution vers un espace de travail numérique. Développé et mis en œuvre correctement, en ayant recours à des technologies et des fonctionnalités permettant d'inclure les citoyens qui n'ont pas encore fait le pas vers les environnements numériques, l'espace de travail numérique donnera naissance à terme à un espace de travail intelligent qui profitera à l'avenir aux services publics, aux agents et aux citoyens.

Créer l'espace de travail numérique

Pour accélérer les stratégies de transformation numérique, les services publics doivent aller au-delà des exigences immédiates du travail hybride afin de s'assurer qu'ils seront en mesure de répondre aux attentes des agents et des citoyens lorsque la pandémie ne sera plus qu'un lointain souvenir. Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), la création de l'espace de travail numérique nécessitera la numérisation totale du secteur public.[3]

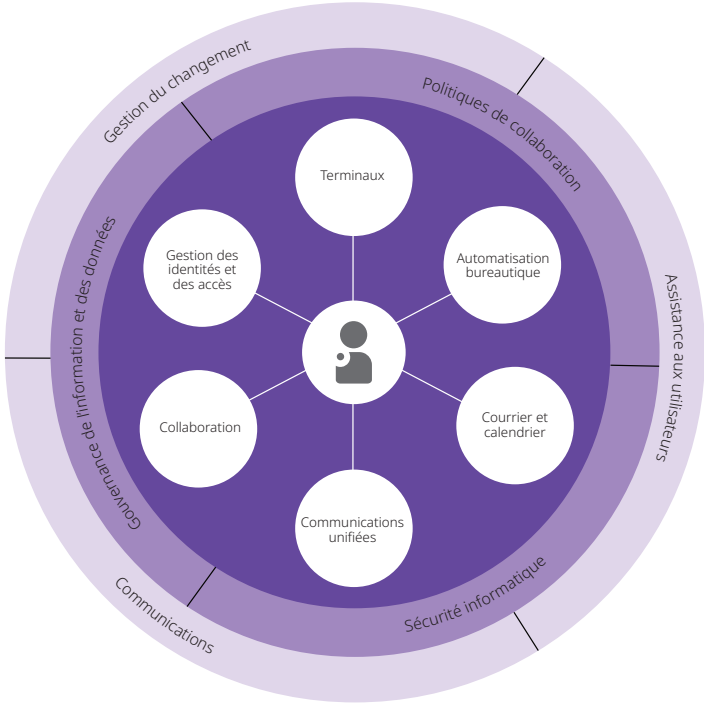
Les espaces de travail numériques métamorphosent le monde du travail

Au fond, l'espace de travail numérique consiste à transformer l'expérience professionnelle des agents. En définissant cette vision, la Commission européenne a expliqué que l'espace de travail numérique :

Dotera les agents des outils, plateformes et services informatiques leur permettant de travailler et de collaborer en tout lieu et à tout moment, tout en bénéficiant d'une sécurité adaptée et dans des conditions de travail et de productivité optimales. Il devra être flexible et adapté afin d'intégrer différents types d'utilisateurs, de nouveaux comportements et de nouvelles technologies.[4]

Ce futur environnement de travail ne sera à l'évidence tributaire ni du lieu ni du temps. Les agents utiliseront une plateforme unique unifiant les communications, la collaboration, le messagerie, le calendrier et les outils de gestion des tâches. Ces outils seront accessibles quel que soit le lieu de travail des agents. À terme, ils bénéficieront d'une plus grande flexibilité et disposeront de l'autonomie dont ils ont besoin pour travailler dans la structure et selon le processus qui leur conviendront le mieux.

Cadre de l'espace de travail numérique



La vision de l'espace de travail numérique est le reflet des attentes des employés en termes d'avenir du lieu de travail. Comme le souligne l'étude de McKinsey :[5]

- 52 % sont davantage intéressés par les modèles de travail flexibles
- 51 % souhaitent un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- 47 % privilégient désormais leur bien-être

Les agents sont de plus en plus nombreux à souhaiter disposer des bons outils et des bonnes compétences pour pouvoir tirer parti des nouveaux modèles de travail. L'étude de McKinsey relève que :

- 29 % des personnes interrogées indiquent vouloir disposer d'outils de collaboration virtuelle robustes, standardisés et intégrés.
- 25 % d'entre elles souhaitent être formées aux technologies et outils numériques leur permettant de télétravailler.

3 « Digital Government Index: 2019 results », Organisation de coopération et de développement économiques, 2020.
4 « Digital Workplace Strategy », Commission européenne, 2017.
5 « What employees are saying about the future of remote work », McKinsey & Company, 2021

La numérisation optimise la prestation de services

Bien entendu, la numérisation totale du secteur public concerne également les processus gouvernementaux externes. Les portails numériques en libre-service devraient devenir la norme pour la plupart des services publics qui ne nécessitent aucun contact entre les citoyens et les agents. Les citoyens pourront ainsi accéder plus rapidement aux services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin et où qu'ils se trouvent, sans avoir à se soucier de canaliser leurs demandes de services aux horaires habituels d'ouverture des bureaux.

Si les citoyens ont besoin de contacter directement un agent public, ils peuvent bénéficier d'un service plus efficace de la part des agents dotés des outils numériques nécessaires pour accéder aux informations et répondre immédiatement à leur demandes. L'expérience vécue n'en sera que meilleure aussi bien pour les agents que pour les citoyens.

Des défis organisationnels et politiques importants doivent être surmontés

« Pour rendre possible la numérisation du secteur public, les services publics doivent commencer par relever un certain nombre de défis technologiques et de gouvernance découlant inévitablement du modèle de travail hybride des agents. »

- Xavier Mongin, directeur mondial du secteur public, Alcatel-Lucent Enterprise

Avec une organisation décentralisée, les structures de gestion traditionnelles ne seront plus viables. De nouvelles politiques et procédures doivent être créées pour établir le cadre de travail des responsables et des employés, un cadre définissant les attentes en termes de disponibilité, de communication, de collaboration et d'exécution des tâches. À cette fin, il convient de définir de nouvelles approches visant à surveiller et gérer la charge de travail, les flux de travail et la productivité des agents. Les processus administratifs doivent être simplifiés afin que les agents restent concentrés sur leur tâche, sans se laisser distraire ou s'enliser dans des exigences administratives internes. Et tout cela doit être structuré en tenant compte des attentes des agents en termes de bien-être et d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Outre la structure et les processus, les services publics doivent également relever des défis de financement. Des fonds nouveaux ou supplémentaires seront nécessaires pour acheter le matériel et les logiciels qui permettront de mener à bien la numérisation. De nouveaux outils numériques peuvent alors être intégrés pour accompagner la mise en place de l'espace de travail numérique.

Mais les défis à relever ne se limitent pas à répondre aux besoins des agents publics qui interagissent directement avec les citoyens. Bien qu'il soit naturel de penser en priorité aux besoins des agents en première ligne, les autres doivent également être pris en considération. Les décisionnaires et leurs équipes qui n'interagissent directement avec les citoyens ont un impact important sur la prise de décision, la prestation des services et les interactions permanentes avec le public. Le travail de ces équipes doit donc concorder avec les finalités de la numérisation et les besoins des citoyens. Cet objectif ne peut être atteint qu'avec la contribution et la collaboration des agents et des citoyens.

Recommandation de l'OCDE pour relever les défis organisationnels et politiques :[6]

- **Une approche homogène et globale** pour concevoir et mettre en œuvre des réformes cohérentes de numérisation du secteur public
- **Des mesures de gouvernance solides** pour une mise en œuvre efficace, cohérente et durable des stratégies de numérisation du secteur public
- **Un accompagnement politique et les capacités** nécessaires pour développer des services publics axés sur les données
- **L'implication des utilisateurs et des parties prenantes** dans les réformes de numérisation du secteur public
- **Des mesures et mécanismes politiques** pour suivre les progrès des réformes de la transformation numérique

6 « Digital Government Index: 2019 results », Organisation de coopération et de développement économiques, 2020.

Des défis technologiques doivent être relevés

Si les recommandations de l'OCDE sont judicieuses d'un point de vue organisationnel et politique, tous les chemins d'un processus de numérisation mènent finalement aux technologies sous-jacentes nécessaires à la création de l'espace de travail numérique. Sans les bonnes technologies et les bons outils numériques, le processus de numérisation ne peut atteindre son plein potentiel. Par conséquent, pour créer un espace de travail numérique, les services publics doivent également relever un certain nombre de défis technologiques, en particulier :

- **Les défis liés au cloud** : garantir aux agents et aux citoyens un accès sécurisé aux applications et aux données importantes, où qu'ils se trouvent, grâce à des environnements de clouds publics, privés ou hybrides.
- **Les défis liés à la connectivité** : veiller à ce que les agents et les citoyens aient accès au réseau, aux applications et aux données qui permettent le fonctionnement d'un espace de travail numérique.
- **Les défis liés à la sécurité** : garantir la protection des réseaux et des données du secteur public à tous les stades du processus de communication et de collaboration.
- **Les défis informatiques** : casser des silos informatiques qui se sont créés au fil du temps en répartissant les responsabilités des outils de bureau, des interfaces avec les citoyens et des services de réseau et de communication entre plusieurs équipes internes.

En relevant ces défis, les services publics pourront établir une base technologique solide créant un espace de travail numérique qui répond aux besoins des agents et leur permet de répondre aux attentes des citoyens en matière de services.

Poser de bonnes bases

En fin de compte, l'efficacité de la communication et de la collaboration est le principal objectif de tout socle technologique que les services publics mettent en place pour créer un espace de travail numérique. Les fondations avec de multiples éléments disparates ne peuvent pas fournir l'intégration technologique transparente nécessaire pour répondre aux besoins immédiats et assurer une évolution en douceur vers des espaces de travail plus complexes à l'avenir. Une base numérique unique et résiliente, reposant sur les trois éléments fondamentaux suivants, est nécessaire :

- Environnement de communications et de collaboration intégré
- Connectivité inclusive
- Omniprésence de la sécurité

La priorité : un environnement de communications et de collaboration intégré

Le socle technologique idéal permettra de rationaliser les communications entre les agents et de communiquer plus efficacement avec les citoyens. Structuré correctement, il devrait fournir aux agents un accès direct à tous les outils numériques dont ils ont besoin pour faire tomber les barrières et communiquer et collaborer plus facilement avec leurs collègues, accéder aux informations des bases de données et interagir avec les citoyens en utilisant le canal de communication qu'ils préfèrent. Il doit également être suffisamment souple pour permettre l'intégration d'applications spécialisées visant à améliorer la communication et la collaboration sur le lieu de travail et avec les citoyens.

Cet environnement unique et intégré facilitera l'intégration de l'Internet des objets (IoT), ainsi que de processus et de services tels que des calendriers et des répertoires communs, des chatbots et des technologies cognitives plus complexes qui tirent parti de l'intelligence artificielle (IA). À terme, les services publics auront la possibilité d'automatiser la prestation de toute une série de services courants.

À titre d'exemple, les chatbots pourraient être utilisés pour indiquer les heures d'ouverture et fournir des informations sur la localisation de divers lieux publics, tels que les musées et les galeries d'art. Des processus autoguidés pourraient être introduits sur les sites web des administrations pour aider les citoyens à trouver les bons formulaires à remplir, offrir la possibilité de recevoir des notifications automatiques lorsque les documents officiels attendus sont prêts, ou envoyer des rappels de rendez-vous. Des menus interactifs pourraient être exploités pour mettre les citoyens en contact direct avec la bonne équipe afin de résoudre des problèmes ou d'accéder à des informations sur les interruptions ou les changements de service.

« Les solutions Alcatel-Lucent Enterprise nous ont apporté simplicité, cohérence et robustesse. Nos agents ont désormais accès à une solution globale qui comprend toutes les fonctionnalités dont ils ont besoin pour être efficaces au quotidien au bureau, en déplacement ou en télétravail. ALE nous accompagne et nous permet d'aller encore plus loin grâce à l'évolution du service et la mise en place de formations pour nos équipes. »

- Alain Crescimbeni, responsable réseaux et télécommunications, direction des systèmes d'information, Eurométropole de Metz

Connectivité inclusive

Bien entendu, pour optimiser la prestation de services, l'espace de travail numérique doit fournir aux employés et aux citoyens un accès aux réseaux de contact, prendre en charge des applications avancées et simplifier le flux d'informations. Par conséquent, les connexions filaires et sans fil pour les agents et les citoyens sont une évidence. Grâce à des connexions directes et sécurisées aux réseaux internes, les agents, où qu'ils se trouvent, peuvent utiliser les services et solutions de communications et de collaboration qui leur permettent de communiquer avec leurs collègues et de fournir des services aux citoyens. De même, grâce à des connexions facilement accessibles aux services publics, les citoyens peuvent accéder aux services dont ils ont besoin quand ils en ont besoin et où qu'ils se trouvent.

Cependant, les services publics ne doivent pas se contenter du minimum pour réduire la fracture numérique en s'assurant que le processus de transformation offre une connectivité inclusive aux citoyens qui ne disposent pas forcément des outils nécessaires pour accéder aux services numériques. Le secteur public peut ainsi avoir besoin de créer des points d'accès numériques accessibles au public, tels que des kiosques ou des lieux de service équipés d'ordinateurs et de tablettes que les citoyens peuvent utiliser lorsqu'ils ont besoin de se connecter aux services publics.

Un exemple réussi de connectivité inclusive : l'Eurométropole de Metz en France. L'Eurométropole de Metz a modernisé récemment son infrastructure réseau métropolitaine afin de permettre aux agents de télétravailler et d'améliorer la prestation de services aux citoyens. La police municipale, les services techniques de la ville, les centres de vaccination, les lieux d'art et de culture et de nombreux espaces publics, tels que les piscines et les mairies, utilisent le réseau de l'Eurométropole.

Dans le cadre de sa démarche de modernisation, l'Eurométropole de Metz met en place un programme d'inclusion numérique. Des conseillers numériques sont formés pour accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives numériques. Une fois la formation terminée, les mairies de quartier proposeront des réunions d'accompagnement numérique aux citoyens. Au cours des réunions, les citoyens seront guidés dans le processus de connexion au réseau Wi-Fi pour accéder aux services publics numériques via des tablettes, smartphones et ordinateurs. Grâce à cette initiative, l'Eurométropole de Metz pourra s'assurer que tous les citoyens bénéficient de la stratégie d'amélioration du réseau.

Omniprésence de la sécurité

Afin de tirer parti de tous les avantages des espaces de travail numériques, les services publics doivent également veiller à ce que les pratiques de sécurité les plus avancées soient intégrées dans l'environnement de communications et de collaboration. Les politiques, les procédures et les pratiques doivent être mises à jour dans le but de protéger le réseau lui-même des risques d'intrusions et de garantir l'intégrité et la confidentialité de toutes les données. L'omniprésence de la sécurité doit aller au-delà des initiatives actuelles de détection et de prévention des intrusions dans les réseaux pour fournir des environnements hautement sécurisés aux agents et aux citoyens à tous les niveaux de la chaîne de prestation de services.

Au niveau du réseau, pour garantir l'omniprésence de la sécurité, des connexions sécurisées seront nécessaires entre les infrastructures sur site et sur le cloud qui exploitent les technologies d'authentification et de chiffrement les plus avancées dans un cadre de sécurité de type « Zero Trust ».

Au niveau des données, pour garantir l'omniprésence de la sécurité, il sera nécessaire de mettre l'accent sur la confidentialité en utilisant un système de chiffrement fort, basé sur des normes, dans tous les éléments logiciels et matériels de la base technologique. Ceci devrait inclure :

- La confidentialité et la protection des données avec contrôle d'accès basé sur les rôles et chiffrement des données stockées pour assurer la protection de bout en bout de toutes les données de l'espace de travail numérique.
- Le respect des réglementations et des normes, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le souhait d'un processus évolutif

La solution qui répond à ces critères peut nécessiter une combinaison de technologies sur site et dans le cloud. Dans un premier temps, une solution de cloud hybride peut fournir l'environnement nécessaire pour répondre aux besoins des agents et des citoyens. Au fil du temps, et en fonction de l'évolution des besoins, le cloud hybride peut évoluer vers un cloud privé complet qui prend en charge à la fois les agents et les citoyens dans un environnement de travail numérique intégré.

ALE fournit des solutions pour les espaces de travail numériques

Alcatel-Lucent Enterprise comprend les défis auxquels les services publics sont confrontés lorsqu'ils s'engagent dans une démarche de numérisation visant à répondre aux besoins des agents et des citoyens. Nous soutenons les stratégies de transformation numérique en proposant des solutions qui connectent les personnes, les objets, les machines et les processus en nous concentrant sur :

- Des solutions de communications et de collaboration qui optimisent les communications entre les agents et permettent une communication plus efficace avec les citoyens.
- Des solutions de connectivité qui optimisent la communication et la collaboration, améliorent la prestation de services et réduisent la fracture numérique.
- Des solutions de sécurité pour la cybersécurité des réseaux et la confidentialité des données sur les espaces de travail numériques

Notre approche axée sur trois piliers permet aux services de créer des espaces de travail numériques :

- **Communications** : sur site, sur le cloud ou hybride - communications résilientes et hautement disponibles avec une gamme de fonctionnalités, de dispositifs et de capacités de collaboration, et qui peuvent être utilisées pour simplifier les communications dans un écosystème d'espace de travail numérique qui connecte les personnes, les objets et les services.
- **Réseaux** : gestion sur site ou sur le cloud, avec des fonctions de sécurité intégrées qui vont au-delà des pratiques et des normes de sécurité actuelles pour garantir la sécurité de tous les matériels et logiciels dans un espace de travail numérique, avec validation par un tiers du code sous-jacent dans nos commutateurs réseau.
- **Sécurité** : selon une approche Privacy by design dans cadre Zero Trust, avec des certifications pertinentes en matière de confidentialité des données.

En outre, nos solutions d'espace de travail numérique se basent sur des API ouvertes qui permettent une intégration personnalisée de tous les éléments dans les infrastructures publiques existantes.

7 « Intelligent Digital Workspaces and the Future of Work », IDC, 2021

© 2024 ALE International, ALE USA Inc. Tous droits réservés pour tous pays. Le nom et le logo d'Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour voir la liste des marques de commerce d'ALE, veuillez consulter : www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright. DID22032102FR (juillet 2024)

« L'approche globale d'ALE offre tout ce dont les services publics ont besoin pour créer des espaces de travail numériques résilients et sécurisés qui rationalisent les communications, améliorent la collaboration, renforcent la prestation de services et permettent l'intégration future de flux de travail automatisés dans les processus publics pour les employés et les citoyens. » - Xavier Mongin

Grâce à nos experts et notre vaste écosystème de partenaires, les services publics ont la possibilité de créer plus facilement l'environnement de travail numérique dont ils ont besoin aujourd'hui puis d'évoluer vers l'environnement de travail intelligent lorsqu'ils seront prêts. Comme le définit IDC[7], l'espace de travail intelligent placera les agents au centre d'une infrastructure d'espace de travail numérique, qui fournira un accès universel aux appareils et exploitera les données pour permettre à l'IA, à l'apprentissage automatique et aux technologies analytiques de recommander de manière proactive la meilleure action à prendre et de fournir l'accès aux ressources nécessaires pour mener à bien cette action.

Pour en savoir plus et échanger avec nous sur la façon dont nous pouvons vous accompagner dans le cadre de votre projet d'espace de travail numérique aujourd'hui et permettre votre évolution vers un lieu de travail numérique intelligent demain, contactez-nous.