

A quoi ressembleront les services publics en 2020 ?

C'est à cette question que répond l'agence gouvernementale suédoise pour l'innovation, Vinnova. Son dernier rapport imagine quatre scénarios prospectifs en matière d'e-administration, qui vont du développement de l'offre de services en ligne à la présence massive de l'administration sur les réseaux sociaux. L'intérêt de cette étude porte évidemment sur sa transposition au contexte français. Deux éléments centraux apparaissent en filigrane de cette étude : la confiance des usagers envers leur administration et le modèle de gouvernance, avec une évolution marquée vers une collaboration multipartenariale, publique et privée. De quoi repenser les organisations, les processus et les métiers !

Catherine Espagnet est experte en dématérialisation des processus chez Adminext.