

Questionnaire – Évaluation de la maturité numérique pour les clients EDIH

Groupe cible: **organisations du secteur public**

Étape: T0 (avant le début de l'assistance EDIH)

MODULE 1: données clients

Dans ce module, veuillez fournir des informations générales de base sur l'organisation du service public souhaitant bénéficier d'une assistance EDIH. Ces données sont nécessaires pour analyser le niveau de maturité numérique de votre organisation par rapport à d'autres organisations similaires.

M1.1. Données générales:

1. Date
2. Nom de l'organisation bénéficiant d'une aide de l'EDIH:
3. Autre numéro d'identification (TVA ou équivalent):
4. Personne de contact:
5. Fonction dans l'organisation:
6. Courriel:
7. Téléphone:
8. Site internet:
9. Type d'organisation du secteur public:
 1. Autorité nationale
 2. Autorité régionale
 3. Autorité municipale/provinciale
 4. Autre
10. Taille de l'effectif de l'organisation
 1. Petite entreprise (0 à 49 personnes)
 2. Entreprise moyenne (50 à 249 personnes)
 3. Grande entreprise (plus de 250 personnes)
11. Adresse complète (rue, code postal, ville, pays)
12. Numéro PIC¹ (si disponible, doit être rempli par l'EDIH)

M1.2. Secteur d'activité:

13. Auquel de ces domaines publics votre organisation appartient-elle²? Vous pouvez choisir jusqu'à deux options:

Domaine principal (un seul choix):

1. Services généraux des administrations publiques
2. Défense
3. Ordre et sécurité publics
4. Affaires économiques
5. Protection de l'environnement
6. Logements et équipements collectifs
7. Santé

¹ Code d'identification du participant

² Classification des fonctions des administrations publiques (CFAP): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG))

8. Loisirs, culture et culte
9. Enseignement
10. Protection sociale
11. Autre

Domaine secondaire (facultatif):

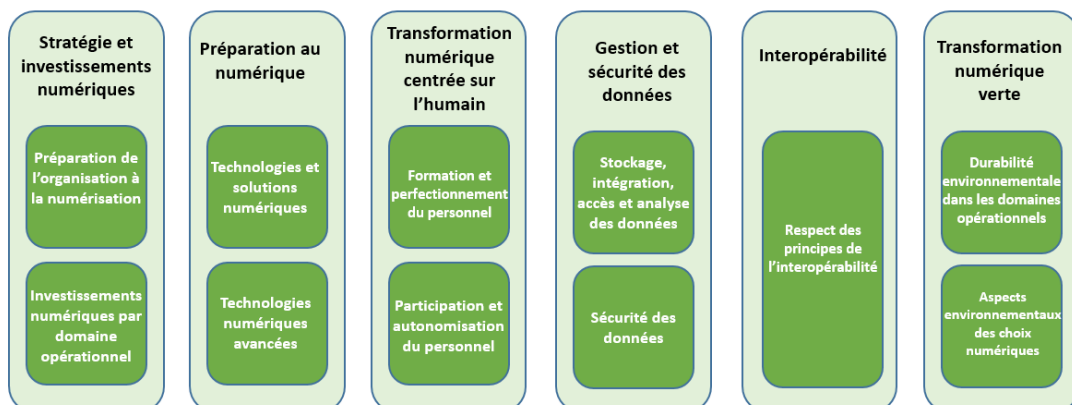
1. Services généraux des administrations publiques
2. Défense
3. Ordre et sécurité publics
4. Affaires économiques
5. Protection de l'environnement
6. Logements et équipements collectifs
7. Santé
8. Loisirs, culture et culte
9. Enseignement
10. Protection sociale
11. Autre

MODULE 2: maturité numérique

Les questions de ce module ont pour but de mesurer la maturité numérique de votre organisation. Ces informations contribueront à caractériser le point de départ du parcours de transformation numérique de votre organisation, en identifiant les domaines dans lesquels elle pourrait avoir besoin d'une assistance des EDIH. Elles aideront également à évaluer les services qui seront finalement fournis par les EDIH à votre organisation et à évaluer les politiques et instruments financiers de l'UE soutenant les EDIH. Les dimensions évaluées seront les suivantes (en appliquant les critères de notation détaillés à la dernière page):

Cadre d'évaluation de la maturité numérique pour les organisations du secteur public

Source: EC JRC élaboration interne



M2.1. Stratégie et investissements numériques

Les questions concernant cette dimension visent à déterminer l'état d'avancement général de la stratégie de numérisation de votre organisation. Elles concernent l'aptitude de l'organisation à débiter un processus de transition numérique, qui pourrait nécessiter des efforts organisationnels et économiques non encore anticipés, accompagnés d'investissements dans la transition numérique par domaine d'activité (qu'ils soient déjà effectués ou seulement planifiés).

1. En quoi votre organisation est-elle prête à (approfondir) la transformation numérique? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent

1. Ses besoins en matière de transformation numérique sont recensés et alignés sur les objectifs décisionnels et administratifs
2. Ses ressources financières (fonds propres, subventions, prêts) sont recensées afin de concrétiser des projets de transformation numérique pendant au moins les deux prochaines années
3. Ses infrastructures TIC³ sont prêtes à soutenir les plans de transformation numérique
4. Elle emploie des spécialistes des TIC ou sous-traite ces tâches (ou bien des besoins en recrutement/sous-traitance ont été déterminés)
5. Le niveau d'engagement politique est suffisant pour mener les changements organisationnels nécessaires
6. La direction et les équipes des services/départements organisationnels sont préparées et prêtes à soutenir les plans de transformation numérique.
7. Les processus opérationnels internes et externes peuvent être adaptés si la transformation numérique l'exige
8. Les services hors ligne sont prêts à passer en ligne ou à être modernisés par les technologies numériques
9. La satisfaction des citoyens et des autres parties prenantes (entreprises, ONG, etc.) vis-à-vis des services et interactions hors ligne fait l'objet d'un suivi régulier (par exemple avec des formulaires de retour d'information, des échanges de courriels, les réseaux sociaux, etc.)
10. Les risques liés à la transformation numérique (par exemple, effets non prévus sur d'autres domaines⁴) sont pris en considération

2. Parmi les domaines opérationnels suivants, quels sont ceux dans lesquels votre organisation a déjà investi en matière de numérisation et ceux dans lesquels elle envisage de le faire à l'avenir? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:

| | Investissement déjà effectué | Investissement prévu |
|---|------------------------------|----------------------|
| 4 Opérations internes (processus administratifs, structurels et organisationnels) ⁵ | | |

³ En général, cela concerne majoritairement le matériel, mais peut également inclure les infrastructures réseaux, les infrastructures en nuage (stockage de données et prestation de services), les serveurs (saisie et gestion des données au niveau local) et des tablettes/terminaux/PC pour le personnel, etc.

⁴Parmi les risques liés à un approfondissement de la transformation numérique, on peut citer les licenciements, l'introduction de biais et d'injustices technologiques, les menaces relatives à la confidentialité des données, etc.

- | | | |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 2. Opérations externes (processus de gouvernance, notamment les nouveaux modes de participation des citoyens)⁶ 3. Élaboration des mesures d'action (cycle de l'élaboration des politiques: définition des programmes, formulation des mesures, adoption des mesures et évaluation des mesures)⁷ 4. Prestation de services publics⁸ (ou fournitures de produits) 5. Administration financière (comptabilité, logistique, factures électroniques, etc.) 6. Gestion des ressources humaines 7. Achats et marchés publics 8. Planification et gestion du projet | | |
|--|--|--|

M2.2. État de préparation au numérique:

La dimension relative à l'état de préparation au numérique permet d'évaluer le degré actuel d'adoption des technologies numériques (à la fois des technologies courantes et des technologies plus avancées).

3. Parmi les technologies et solutions numériques suivantes, lesquelles sont déjà utilisées par votre organisation? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:
 1. Infrastructures de connectivité [internet à haut débit (fibre optique), services d'informatique en nuage, accès à distance aux systèmes bureautiques]
 2. Site web
 3. Formulaires en ligne ou forums pour communiquer avec les citoyens
 4. Conversations en direct, réseaux sociaux et dialogueurs pour communiquer avec les citoyens
 5. Outils de collaboration à distance (par exemple, plateforme de télétravail, vidéoconférence, apprentissage virtuel, outils et plateformes spécifiques au service proposé)
 6. Portail web interne (intranet)
 7. Systèmes de gestion de l'information (par exemple, planification des ressources de l'entreprise, comptabilité, gestion des ressources humaines, gestion des relations avec la clientèle, facturation électronique).
 8. Outils pour des services publics numériques (interactions en ligne avec les citoyens et/ou les entreprises, prestation de services en ligne)
 9. Outils de passation des marchés publics (eProcurement)

⁵ Concerne l'introduction du numérique afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des processus internes et externes. Création de nouveaux protocoles organisationnels, introduction de nouvelles méthodes et techniques de gestion, nouvelles méthodes de travail.

⁶ Concerne l'introduction du numérique afin de créer de nouvelles méthodes de gouvernance (pour les relations entre citoyens et/ou les entreprises et l'administration), la participation de nouveaux acteurs, l'introduction de nouveaux modèles de cocréation et d'interaction.

⁷ Concerne l'introduction du numérique afin de mieux déterminer les besoins des utilisateurs et de réduire le temps nécessaire pour élaborer, tester, mettre en œuvre et généraliser une politique.

⁸ Concerne l'introduction du numérique afin de créer de nouveaux produits ou services publics ou d'améliorer ceux qui existent déjà.

4. Parmi les solutions numériques avancées⁹ suivantes, lesquelles sont déjà utilisées par votre organisation? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent en utilisant le barème fourni.

(Non utilisée, Utilisation envisagée, Prototypage effectué, Testée, Mise en place, Opérationnelle):

1. Intelligence artificielle (par exemple apprentissage machine, apprentissage profond; informatique cognitive, analyse prédictive; automatisation robotisée des processus; traitement du langage naturel, exploration de texte, vision informatique)
2. Technologies de communication (par exemple réseaux 5G et dispositifs portables; réseaux SDN)
3. Infrastructures de calcul (par exemple calcul à haute performance; informatique de périphérie)
4. Technologies des registres distribués (par exemple chaîne de blocs, autres technologies des registres distribués)
5. Identité et sécurité numériques (par exemple, pare-feu et protocoles, antivirus et analyses des vulnérabilités; contrôle biométrique; cybersécurité orientée vers l'informatique en nuage; analyses avancées relatives aux utilisateurs; identifiant mobile; cadres des identités numériques)
6. Technologies immersives (par exemple réalité augmentée; réalité virtuelle)
7. Internet des objets et dispositifs intelligents (par exemple, appareils mobiles, dispositifs portables et capteurs; plateformes de l'internet des objets)
8. Technologies des logiciels et des services (par exemple, API, services web, microservices, notamment les registres et les places de marché; bus de services d'entreprise (ESB) et technologies destinées aux entreprises de services collectifs du secteur public)

M2.3. Transformation numérique centrée sur l'humain:

Cette dimension porte sur les qualifications, l'engagement et l'autonomisation du personnel au regard des technologies numériques ainsi que sur l'amélioration de ses conditions de travail, en vue d'accroître sa productivité et son bien-être.

5. Que fait votre organisation pour reconvertir et perfectionner son personnel en vue de la transformation numérique? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:

1. Elle évalue le déficit de compétences numériques du personnel
2. Elle élabore un plan de formation pour former et perfectionner son personnel
3. Elle organise de courtes formations, fournit des tutoriels/lignes directrices et d'autres ressources d'apprentissage en ligne
4. Elle propose des possibilités d'apprentissage par la pratique/par les pairs/par l'expérimentation
5. Elle propose des stages ou des placements dans des domaines de capacités clés

⁹ Dans une étude récente, le Centre commun de recherche a présenté au secteur public un ensemble de technologies, matures et émergentes, comme étant pertinentes pour la conception et la mise en œuvre de la fourniture de services publics numériques: Commission européenne, Centre commun de recherche, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services a step towards building an innovative public services observatory in the EU*, Misuraca, G. (éditeur), Lobo, G. (éditeur), Office des publications, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

6. Elle met en place un mécanisme de parrainage pour permettre au personnel de participer à des formations dispensées par des organisations externes (prestataires de formation, universités, fournisseurs)
 7. Elle recourt à des programmes de formation et de perfectionnement subventionnés
6. Lorsqu'elle adopte de nouvelles solutions numériques, quelles sont les mesures prises par votre organisation en ce qui concerne la participation et l'autonomisation de son personnel et de ses utilisateurs finaux (citoyens/entreprises dans le cas des services publics numériques)? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:
1. Elle accroît la sensibilisation du personnel aux nouvelles technologies numériques
 2. Elle communique les plans de transformation numérique au personnel de manière transparente et inclusive
 3. Elle surveille l'acceptation de la transformation numérique par le personnel et prend des mesures pour atténuer les effets collatéraux potentiels (par exemple, la crainte du changement; la culture de la connexion permanente et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée; les garanties contre les risques d'atteintes à la vie privée, etc.)
 4. Elle associe le personnel (y compris le personnel non spécialiste des TIC) à la conception et au développement de la numérisation des produits/services/processus
 5. Elle donne au personnel davantage d'autonomie et des outils numériques appropriés pour prendre et exécuter les décisions
 6. Elle repense et adapte les emplois et les flux de travail en fonction des retours du personnel
 7. Elle met en place des formules de travail plus souples rendues possibles par la transformation numérique (par exemple, le télétravail ou le travail hybride)
 8. Elle met à la disposition du personnel une équipe/un service d'assistance numérique (interne/externe)
 9. Elle met à la disposition des utilisateurs finaux une équipe/un service d'assistance numérique (interne/externe)
 10. Elle utilise les retours des utilisateurs finaux (citoyens/entreprises) pour améliorer ses services publics numériques

M2.4. Gestion et sécurité des données

Cette dimension concerne la manière dont les données sont stockées numériquement, organisées au sein de l'organisation, rendues accessibles au moyen d'appareils connectés et exploitées à des fins professionnelles, tout en veillant à garantir une protection suffisante des données par l'intermédiaire de systèmes de cybersécurité. Ces questions concernent les données stockées sous toutes les formes possibles, y compris les documents.

7. Comment les données de votre organisation sont-elles gérées (c'est-à-dire stockées, organisées, consultées et exploitées)? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:
1. L'organisation a mis en place une politique/un plan/un ensemble de mesures pour la gestion des données
 2. L'organisation n'utilise pas de formulaires papier pour recueillir des données
 3. Les données ne sont stockées que numériquement dans l'entreprise (par exemple, dans des applications bureautiques, des dossiers de courriels, des applications autonomes, des bases de données, des systèmes de gestion des documents, des ERP, etc.)

4. Les données sont correctement intégrées (par exemple au moyen de systèmes interopérables, d'interfaces de programmation d'application), même lorsqu'elles sont réparties entre différents systèmes
 5. Les données sont accessibles en temps réel à partir de différents appareils et emplacements
 6. Les données collectées sont systématiquement analysées et communiquées aux fins de la prise de décision
 7. Les données de l'organisation sont enrichies grâce à des données de tiers (par exemple des données d'autres organisations du secteur public et/ou des acteurs du secteur privé)
 8. L'analyse des données de l'organisation est régulièrement accessible sans l'aide d'experts (par exemple, au moyen de tableaux de bord)
 9. Les données de l'organisation sont mises à la disposition du public en vertu d'un plan de politique en matière de données ouvertes
8. Les données de votre organisation sont-elles suffisamment sécurisées? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:
1. Une politique/un ensemble de mesures de sécurité des données est en place dans votre organisation
 2. Des plans et mesures pour protéger les données de l'organisation des cyberattaques sont en place
 3. Le personnel est régulièrement informé et formé sur les questions/risques liés à la cybersécurité et à la protection des données
 4. Les cybermenaces font l'objet d'un suivi et d'une évaluation réguliers
 5. Une copie de sauvegarde complète des données critiques est conservée (hors site/dans le nuage)
 6. Un plan de continuité des activités est en place en cas de défaillances catastrophiques (par exemple, verrouillage de toutes les données par une attaque par rançongiciel ou dommages physiques à l'infrastructure informatique)

M2.5. Interopérabilité

Cette dimension étudie le niveau d'interopérabilité¹⁰ atteint par l'organisation, mesuré par rapport au niveau de planification/de mise en place d'une partie des 12 principes de l'interopérabilité du Cadre d'interopérabilité européen (EIF)¹¹.

9. Dans le cadre de la numérisation des processus et des services, que fait votre organisation pour partager les données, les informations et les connaissances avec d'autres organisations du secteur public? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent à votre organisation en utilisant le barème fourni:
- (Pas de mise en place/Pas de mise en place prévue, Mise en place prévue, Déjà mis en place)

¹⁰ Aux fins de l'EIF, l'interopérabilité est l'aptitude d'organisations (unités de l'administration publique ou toute entité agissant en leur nom, ou institutions ou organes de l'UE) à interagir en vue de la réalisation d'objectifs communs mutuellement avantageux impliquant l'échange d'informations et de connaissances entre ces organisations via les processus d'entreprise qu'elles prennent en charge, grâce à l'échange de données entre leurs systèmes informatiques.

¹¹ Le nouvel EIF définit 12 principes de l'interopérabilité constituant des aspects comportementaux fondamentaux pour organiser des actions en matière d'interopérabilité. Il s'agit de principes généraux pertinents pour la mise en place de services publics européens interopérables. Pour en savoir plus: https://ec.europa.eu/jsa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf

| | Mise en place | Prévue |
|--|---------------|--------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Les données sont publiées en tant que données ouvertes 2. Des conditions de concurrence équitables sont garanties pour les logiciels libres 3. Les spécifications ouvertes sont privilégiées 4. Une visibilité interne est assurée et des interfaces externes sont mises à disposition pour les services fournis 5. Les solutions, informations et données sont réutilisées et partagées 6. Aucune solution reposant sur une technologie spécifique n'est imposée aux utilisateurs finaux 7. La portabilité des données est garantie 8. Les utilisateurs finaux disposent d'options pour accéder aux services qui correspondent le mieux à leurs besoins 9. Un point de contact unique est mis à disposition pour accéder aux services 10. Les informations demandées aux utilisateurs sont pertinentes et ne doivent être fournies qu'une fois 11. Les personnes handicapées, les personnes âgées et les autres groupes défavorisés peuvent accéder aux services 12. Les services sont disponibles en plusieurs langues 13. Les échanges de données avec les utilisateurs finaux sont sécurisés et fiables 14. L'utilisation des services par les canaux numériques est prioritaire 15. L'accessibilité à long terme est assurée grâce au format des données stockées 16. Les solutions numériques sont évaluées en tenant compte des besoins des utilisateurs et de l'équilibre coûts/bénéfices. | | |

M2.6. Transformation numérique verte:

Cette dimension concerne la capacité d'une organisation à mettre en œuvre la transformation numérique en adoptant une approche responsable à long terme soucieuse de la protection et de la durabilité des ressources naturelles et de l'environnement.

10. Comment votre organisation utilise-t-elle les technologies numériques pour contribuer à la durabilité environnementale? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:

1. Modèle d'organisation durable (par exemple, opérations qui prennent en compte l'environnement)
2. Prestation de services durables (par exemple, des services publics numériques dématérialisés)
3. Fournitures de produits durables (par exemple en prenant en considération des critères tels que: écoconception, planification du cycle de vie des produits de bout en bout, extension de la durée de vie utile en fin de vie)

4. Prise en considération des émissions, de la pollution et/ou de la gestion des déchets
5. Production d'énergie durable dans ses propres locaux
6. Optimisation de la consommation/du coût de l'énergie
7. Réduction des coûts de transport
8. Applications numériques pour encourager un comportement responsable des citoyens
9. Processus administratifs dématérialisés

11. Votre organisation tient-elle compte des incidences environnementales dans ses choix et pratiques numériques? Veuillez noter toutes les options qui s'appliquent en utilisant cette échelle: *non, partiellement, oui*:

1. Les préoccupations et les normes environnementales sont intégrées dans la stratégie numérique de l'organisation
2. Un système/une certification de gestion environnementale a été mis en œuvre
3. Les aspects environnementaux sont intégrés dans les technologies numériques/critères des fournisseurs concernant les marchés publics
4. La consommation d'énergie des technologies numériques et du stockage des données est surveillée et optimisée
5. Le recyclage/la réutilisation d'anciens équipements technologiques est largement pratiqué par l'organisation