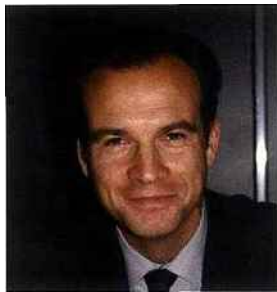


La RGPP

Les systèmes d'information, véritable levier ?

Le secteur public est aujourd'hui le secteur le plus en innovation



Par **Philippe Roger**
Directeur des Grands Comptes à Orange
Business Services

Culture, capillarité, capacité d'innovation, réseaux. Orange Business Services, la division « Entreprises » du groupe France Telecom – Orange, accompagne les Grands Comptes et le secteur public dans le changement et la modernisation.

France Telecom - Orange est un acteur à la fois très global et très local. Quels sont les éléments qui font aujourd'hui sa force ?

Philippe Roger : Notre première force tient au fait qu'Orange est à la fois un opérateur s'adressant au grand public et aux entreprises au sens large. Au sein d'Orange, de solides synergies existent entre ces deux approches : sur le plan technique, commercial et marketing. En effet, les propres clients de la plupart de nos clients Entreprises sont le grand public ; de même nous offrons à la fois nos services aux administrations et aux administrés. L'autre force d'Orange a trait au maillage et à la capillarité géographique. Nos unités d'intervention sont partout sur le territoire français avec une grande flexibilité et réactivité.

À ces deux atouts, j'en ajouterai un troisième qui est essentiel : nous sommes issus d'un groupe qui a vécu d'importantes transformations depuis 1990. En particulier, nous avons fait converger le fixe, le mobile et l'Internet, et nous avons apporté du contenu sur nos réseaux. Ainsi, nous avons démontré que nous sommes capables de mobiliser nos troupes et de jouer la rapidité dans un environnement caractérisé par des contraintes non négligeables.

Cette expérience de la transformation, nous avons su la capitaliser. Elle nous aide aujourd'hui pour accompagner les groupes et les secteurs qui, eux aussi, doivent passer par une transformation. Notre force vient de la compréhension de

nos clients, des usages ainsi que des technologies.

Comment conciliez-vous votre métier de base avec le champ évolutif des innovations technologiques ?

Notre métier historique est un métier d'opérateur réseau, ne l'oublions pas ! Nous devons garder un niveau d'excellence, être très solides sur nos bases et faire en sorte que ce que nous construisons au-delà de ces bases soit cohérent avec nos fondamentaux. Nous nous sommes organisés par secteur et avons donné du sens au marketing opérationnel. Chacun des

Le but est de simplifier la relation entre l'utilisateur et l'administration, la rendre plus fluide, plus simple

métiers a des besoins spécifiques qui vont s'appuyer sur une compétence réseau, le but étant de connecter les gens en temps réel. Je citerai pour exemple ce qu'il est convenu d'appeler le *machine to machine* qui consiste à utiliser la technologie sans fil pour relier des machines

ou des objets distants. Les informations sont disponibles en temps réel et sont génératrices de demandes nouvelles dans des domaines aussi variés que le transport et la logistique, la sécurité, l'environnement, la distribution, le mobilier urbain, la santé, etc. Au-delà du réseau, en fonction des besoins du grand public, nous nous dirigeons vers des solutions qui s'appuient sur la connectivité.

Notre stratégie est au confluent de l'informatique et des télécoms. Elle nous conduit à offrir à l'utilisateur des outils plus simples, en concentrant la complexité au cœur des infrastructures, et la faisant ainsi supporter aux prestataires dont c'est le métier.

Pour les grands chantiers engagés par l'État et l'accompagnement de changement pour les acteurs publics, où se situe votre intervention ?

Nous sommes un des acteurs importants de la mise en œuvre de projets qui accompagnent la RGPP. L'agence Grands Comptes « Gouvernement et Institutions » a développé depuis longtemps une connaissance et une forte activité vers les ministères et les grandes administrations. Les directions informatiques, les secrétaires généraux, les organismes interministériels et de modernisation, nous associent aux changements d'organisation et de processus de nombreuses structures de l'État. Dans le cadre des **Rencontres** de la Modernisation de l'État qui se tiennent au mois de juillet, nous participons aux réflexions et aux modalités d'action en apportant notre connaissance des TIC et notre compétence dans le déploiement et l'exploitation de tous les services de communication. Nous intervenons plus particulièrement sur cinq secteurs principaux : la défense, la sécurité intérieure, l'économie et l'emploi, la santé, l'éducation. Pour chaque secteur, nous avons une approche cohérente en phase avec les objectifs assignés par le gouvernement. Ainsi, pour l'économie et l'emploi, la préparation des infrastructures pour la mise en place des guichets uniques avait deux objectifs : être plus efficace par rapport à l'utilisateur final, donc lui offrir un meilleur service, et améliorer l'efficacité des services internes

C'est ce que permettent les nouvelles technologies de l'IP, par exemple, :

Pour le ministère de la Justice, nous opérons également des solutions modernes de visioconférences : les tribunaux sont maintenant équipés de visioconférence pour limiter les transfèvements de détenus et permettre des témoignages à distance. De même, des services de télétransmission de documents permettent aux habitants des territoires ruraux d'effectuer des démarches sans se déplacer.

Comme je l'ai souligné auparavant, dans ce cas, la capillarité territoriale est primordiale.

Orange Business Services a une appétence particulière pour la santé et l'éducation. Pour l'éducation, la question posée est de

savoir comment rendre plus souple l'interface entre la vie à la maison et la vie scolaire. Cette problématique se révèle d'autant plus complexe à gérer qu'en matière organisationnelle de grandes différences se manifestent entre ce qui se fait aux niveaux des communes, des régions et du national. Cependant, le scolaire se vivant au jour le jour, le champ des possibles est très large !

Dans le cadre de la réflexion sur la relation entre l'utilisateur et l'administration, quel rôle jouent les télécommunications ?

L'agent voit désormais sa situation changer en profondeur : il doit s'occuper de tout et se retrouve face à une complexité qu'il doit gérer. Confronté à un champ de contraintes, il va être aidé par des outils collaboratifs qui lui permettront de s'adresser à la bonne personne en temps réel, réduisant par là-même son temps de contrainte. Grâce à ces outils, son champ de compétences est plus vaste, il dispose de réponses qu'il peut donner plus aisément à l'utilisateur.

Le but est de simplifier la relation entre l'utilisateur et l'administration, de la rendre plus fluide, plus simple. Et en « back office », de rendre les échanges entre les agents, dotés de systèmes convergés et collaboratifs, également plus faciles, tout en produisant les économies nécessaires.

Mais le recours à ces nouvelles technologies a un coût ?

Il est à noter que la convergence des infrastructures informatique et réseau génère, elle, des économies. C'est ce gain que l'on met au service des outils collaboratifs. Ces derniers sont à disposition des agents pour améliorer l'efficacité interne de l'administration d'une part, mais également à disposition du binôme agent-utilisateur pour améliorer les interactions.

Le développement de ces outils collaboratifs, des réseaux partagés, du dialogue à distance entraînent des changements de pratiques de la part des agents de l'État. Comment s'est établi le dialogue avec eux ?

Il y a une réelle attente de la part de l'ensemble des acteurs vis-à-vis des outils

facilitant la mise en relation. Comme je l'évoquais, dans la sphère personnelle de chacun, les outils de mise en relation sont performants, simples, multi modes. C'est ce niveau de performance et de fluidité dont chacun a besoin, *a fortiori*, dans son environnement professionnel. Notre compétence sur les usages et les besoins du grand public nous aide donc à être proche des agents et à comprendre leur besoin. De plus, Orange a vécu une très profonde, très rapide et efficace transformation sur le plan de son organisation, de la refonte de son système d'information, de la mise en place de ses propres outils collaboratifs. C'est ainsi que nous avons su réaliser des fusions et optimisations de système d'information très hétérogènes au départ. C'est aussi cette expérience que nous mettons au service des Administrations dans cette phase majeure d'évolution.

Le secteur public est aujourd'hui le secteur le plus en transformation, le plus en innovation, et le travail que nous menons avec les ministères est passionnant.

Tout ce qui est entrepris dans le cadre de la modernisation de l'État s'avère en totale conformité avec notre stratégie. ■