

Transformation numérique, services publics, données... La revue de presse internationale

Jean-Bernard Gallois

ROYAUME-UNI

“Digital design” : comment améliorer les services publics à grande échelle

Dans cet article, l’auteure explore les moyens de concevoir des services publics plus efficaces avec le défi de les transformer à grande échelle. L’idée est de commencer le processus de conception en compartimentant le service existant et en le décomposant dans sa forme la plus simple. Ainsi, on comprend le parcours utilisateur, depuis la manière dont le citoyen interagit avec les agents de réception jusqu’à l’utilisation par les personnels en coulisse. Point central : la transition d’un service en direct vers une nouvelle architecture de conception ou une refonte nécessite une planification minutieuse, car le service ne peut pas être désactivé pendant son utilisation.

Lire sur [Openaccessgovernment.org](https://openaccessgovernment.org)

AUSTRALIE

Le pays classé cinquième par l’OCDE pour la transformation numérique de ses services publics

L’Australie se classe au cinquième rang mondial (sur 38 pays) dans l’indice de gouvernement numérique qui vient d’être publié par l’OCDE. Derrière la Corée du Sud, le Danemark, le Royaume-Uni et la Norvège, l’Australie a comme points forts l’utilisation de solutions numériques pour simplifier l’engagement avec les citoyens, le fait de placer le confort de l’utilisateur au centre de la prestation de service et la transformation des processus gouvernementaux. Cependant, l’Australie est largement en dessous de la moyenne pour ce qui est de la publication des données ouvertes, y compris dans la communication avec les différents acteurs.

Lire sur [The-riotact.com](https://the-riotact.com)

ÉTATS-UNIS

La poste américaine, pionnière dans l’intégration de l’intelligence artificielle

Cet article résume comment l’USPS, dans son plan “Delivering for America”, a utilisé l’intelligence artificielle pour améliorer l’expérience des citoyens en rationalisant les processus, en optimisant le réseau et les produits offerts et en fournissant des services plus personnalisés et efficaces. Parmi les défis qu’il lui reste à relever : établir une gouvernance solide pour éviter les préjugés et garantir l’équité.

Lire sur [Fedscoop.com](https://fedscoop.com)

NIGERIA

Le gouvernement va digitaliser les services gouvernementaux pour protéger les données des citoyens

Le président de la République du Nigeria, Bola Tinubu, a annoncé avoir confié au ministère des Communications, de l'Innovation et de l'Économie numérique le mandat de transformer les services publics grâce aux technologies dans les prochaines années. La commission nigériane de protection des données fera office de gendarme et les entreprises fabricantes d'objets numériques ont un rôle à jouer pour que les données collectées ne soient pas compromises. Le ministère indique que le pays en est à la première étape, à savoir la sensibilisation sur cette question, et ajoute que ses services ont identifié 500 000 entités traitant des données qui ont besoin d'un délégué à la protection des données.

Lire sur [Nairametrics.com](https://www.nairametrics.com)

ROYAUME-UNI

40 % des fonctionnaires gouvernementaux se sont formés aux données depuis septembre

Le Cabinet Office britannique a indiqué que plus de 200 000 fonctionnaires avaient participé à la campagne de formation sur les données baptisée "One Big Thing". Plus de la moitié de l'ensemble du personnel des principaux ministères et 40 % des fonctionnaires de l'ensemble du gouvernement en font partie. La formation a duré quatre mois ; après avoir déterminé son niveau d'apprentissage, chacun a suivi sept heures de cours en ligne.

Lire sur [Publictechnology.net](https://www.publictechnology.net)

IRLANDE

Les fonctionnaires seront augmentés de 10 % sur les deux prochaines années

Un accord salarial vient d'être trouvé entre le gouvernement irlandais et les syndicats. Les 385 000 fonctionnaires du pays bénéficieront d'une augmentation de salaire de 10,25 % sur deux ans et demi et les hausses atteindront 17,3 % pour les personnels les moins bien payés. Au total, il en coûte 3,6 milliards d'euros au Trésor irlandais. Selon le ministre des Dépenses publiques, l'accord ouvre la voie à des changements dans les pratiques de travail, dont une utilisation plus efficace de la technologie, en particulier de l'intelligence artificielle.

Lire sur [Irishtimes.com](https://www.irishtimes.com)