



La digitalisation du secteur public au service de l'expérience citoyenne

lundi 22 novembre 2021

Ce white paper sur la digitalisation du secteur public au profit de l'expérience citoyenne vise à accompagner les acteurs publics dans leur transformation digitale, le tout dans une optique de rendement interne amélioré et de gain d'efficacité dans les services proposés aux interlocuteurs externes.

Dans un premier temps, ce document décrit le positionnement du secteur public dans le paysage économique en ce qui concerne les réponses qu'il apporte aux attentes des citoyens-consommateurs. Il dresse ensuite un état des lieux, dans un contexte d'évolution numérique, de l'expérience vécue par les citoyens lorsqu'ils interagissent avec des services publics de divers secteurs d'activité. Il aborde également la question du perfectionnement de l'expérience employé, indispensable à l'optimisation des services d'une administration digitale au bénéfice du citoyen. Enfin, il propose quelques clés pour la concrétisation d'une transformation numérique participant pleinement à l'amélioration de l'expérience citoyenne.