Secteur public : une plus grande efficacité profite à tous

Découvrez comment les dirigeants d'organisations du secteur public s'attaquent à quatre enjeux clés

tableau

Introduction

Dans le secteur public, les objectifs en matière de performances et d'efficacité n'ont jamais été aussi élevés. Les dirigeants d'organisations du secteur public sont confrontés à des réductions budgétaires et à des ministères qui exigent un meilleur rapport qualité-prix. Résultat : on attend d'eux qu'ils en fassent plus avec moins. Ils doivent également gérer la reprise des services post-pandémie, dans un contexte où les pratiques de travail sont en pleine évolution. Enfin, ils s'efforcent de placer les citoyens au cœur de leurs activités.

Le moins qu'on puisse dire, c'est que les défis sont de taille. Néanmoins, est-il possible de les surmonter ? Est-il possible d'offrir une valeur ajoutée, de stimuler l'engagement, de prendre de meilleures décisions et d'aider la reprise de l'économie, le tout en même temps ?

Absolument. Mais nous savons d'expérience que pour réussir, le secteur public doit apprendre à exploiter les bonnes données au bon moment.

Cet e-book est l'occasion pour nous de partager les leçons que nous avons apprises avec les organisations du secteur public. Vous y découvrirez comment examiner les données à votre disposition sous un nouvel angle afin de relever ces défis.

PRINCIPALES DIFFICULTÉS :

1. Une prise de décision éclairée
2. Des citoyens plus engagés
3. Une plus grande valeur pour les parties prenantes
4. La reprise de l'économie

« En tant que représentants gouvernementaux, nous devons prendre du recul afin de considérer les besoins du public au sens large. Nous pouvons ainsi déterminer les actions nécessaires pour mettre les données au service de tous les aspects économiques et sociaux. »

GAIA MARCUS,
Ministère britannique du numérique, de la culture, des médias et des sports

Une prise de décision éclairée

Les organisations du secteur public sont souvent ralenties par des systèmes vieillissants. Les facteurs qui contribuent à cette situation sont nombreux : budget insuffisant, main-d'œuvre traditionnellement conservatrice, ou encore inquiétude face à l'interruption de services essentiels.

De tels systèmes freinent les performances des organisations. Par ailleurs, le cloisonnement des données empêche d'établir des liens pertinents et de voir les informations qui aideraient à prendre des décisions éclairées et à résoudre les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. Sans une vision claire et détaillée des problématiques, il est impossible de prendre des décisions pertinentes et opportunes.

La solution ? L'intégration des solutions data. Lorsque toutes les données sont facilement accessibles, visibles et compréhensibles, les utilisateurs peuvent prendre des décisions vitales plus rapidement et plus sereinement. Votre organisation dispose déjà des données dont vous avez besoin. Pour réussir, il suffit de les rassembler en une source unique d'informations.

65 %

Les organisations très performantes sont 65 % plus susceptibles d'avoir des données consultables par les équipes sur le terrain.

Source : McKinskey

UNE PRISE DE DÉCISION ÉCLAIRÉE

Témoignage de client : Greater Manchester Health and Social Care Partnership

PROBLÉMATIQUE :

Lorsque le bien-être physique et mental de plus de 2,8 millions de personnes est en jeu, la collaboration est essentielle. Le GMHSCP est officiellement devenu le premier service de santé décentralisé du Royaume-Uni en avril 2016, ce qui a entraîné une refonte majeure de son infrastructure data.

SOLUTION :

Pour mener à bien cette refonte, le GMHSCP s'est basé sur les informations et données collectées auprès des 11 services d'urgences, à l'aide de la solution Urgent Care Reporting Tool. Aujourd'hui, les intervenants utilisent Tableau pour prendre des décisions en temps réel en ce qui concerne l'allocation des ressources. Tableau étant facilement accessible, les équipes peuvent consulter les données dans toutes les situations.

RÉSULTAT :

Les unités d'urgences du GMHSCP travaillent désormais de façon unifiée. La capacité des responsables à consulter des données claires en temps réel a révolutionné leur approche des soins d'urgence. Grâce à une vue transparente sur les données, ils peuvent aujourd'hui gagner jusqu'à deux heures sur le traitement et le processus de sortie des patients. Ces délais plus courts ont des retombées positives pour les patients : ceux-ci reçoivent en effet des soins plus rapidement.

APERÇU DES RÉSULTATS :

Collaboration en temps réel entre 11 unités d'urgences.

Grâce à une meilleure collaboration et une prise de décisions éclairées, les unités travaillent comme une seule et même organisation, et non plus comme 11 unités distinctes.

« Grâce à Tableau, nous pouvons évaluer la situation de nos hôpitaux, qu'il s'agisse du nombre de patients, des temps d'attente, ou du nombre de lits nécessaires. »

GRAHAM BEALES
Responsable des solutions d'aide à la décision, GMHSCP

Des citoyens plus engagés

Le secteur public existe en grande partie pour fournir des services aux citoyens. Dans d'autres secteurs, ces derniers seraient considérés comme des clients, et les efforts pour les servir et les fidéliser seraient un enjeu clé pour l'entreprise. Or, le grand public est une clientèle comme une autre ! Comme dans d'autres secteurs, ces clients possèdent désormais une meilleure connaissance du monde digital et veulent pouvoir interagir avec vos équipes en ligne et en temps réel.

Pour pouvoir s'adapter à cette évolution, le secteur public doit apprendre à mieux connaître et comprendre les citoyens qu'il sert. Pour cela, il lui faut une vue claire sur les données disponibles, afin de prendre des décisions stratégiques plus efficaces par rapport aux services et aux renseignements proposés au public.

Vous devez donc exploiter toutes les données à votre disposition. Et pour proposer une expérience de qualité aux utilisateurs de vos services, vous devez vous appuyer sur des insights en temps réel. Vous devez donc analyser le parcours des citoyens à chaque point de contact, afin d'identifier les lacunes et trouver systématiquement des solutions pour pouvoir les aider.

Un accès en ligne permet d'écourter les échanges avec l'administration publique de

50 %

Source : McKinskey

DES CITOYENS PLUS ENGAGÉS

Témoignage de client : EL PASO INDEPENDENT SCHOOL DISTRICT

PROBLÉMATIQUE :

Lorsqu'un district scolaire doit faire en sorte que ses 55 000 élèves reçoivent l'accompagnement et l'attention dont ils ont besoin, on peut d'ores et déjà dire que ce n'est pas une mission aisée. Mais lorsqu'on ajoute à cela la nécessité de mettre en place des programmes d'enseignement à distance avec la pandémie de COVID-19, les enjeux se multiplient.

SOLUTION :

Le district scolaire s'est servi de Tableau pour créer une série de tableaux de bord destinés au suivi et au reporting de l'apprentissage. Parmi ceux-ci, certains étaient dédiés à l'accessibilité WiFi et au fonctionnement des appareils. D'autres permettaient de suivre les besoins des élèves en matière de santé et de nutrition, et d'identifier des retards scolaires possibles ou une participation faible au programme d'enseignement à distance.

RÉSULTAT :

La collecte de données a permis au district d'adopter une approche unifiée tout au long de la pandémie. Les équipes ont pu se servir de Tableau pour analyser les données et identifier les tendances à l'échelle des écoles, des classes, des enseignants et même des élèves, ce pour toutes les régions. Le district scolaire d'El Paso utilise aujourd'hui les données pour définir à quoi ressemblera l'éducation post-Covid, que l'enseignement soit en présentiel, en distanciel ou hybride.

APERÇU DES RÉSULTATS :

Taux de participation en classe proche de 100 %.

Réduction de l'écart entre les notes de 20 % à seulement 1,9 %.

« Dès que les données indiquent un problème, nous pouvons présenter une liste d'élèves en difficulté à notre équipe et demander : quelle est votre stratégie, quelle approche n'avez-vous pas encore testée et comment pouvons-nous vous aider ?»

STEVE CLAY
Responsable de l'analytique, de la stratégie, de l'évaluation et du système PEIMS District scolaire d'El Paso

Une offre de valeur

Aujourd'hui, le secteur public doit faire plus avec moins. Les ministères font face à une pression toujours plus forte pour améliorer les services qu'ils proposent. À leur tour, ils poussent les organisations du secteur public à trouver un moyen de remplir ces objectifs, tout en imposant des restrictions budgétaires. Pour cela, les organisations n'ont pas le choix : il leur faut un rapport qualité-prix toujours plus optimal.

La solution évidente à ce problème est de transformer la façon dont le secteur public propose des services. Pour mettre en place une approche axée sur la valeur, les maîtres mots sont efficacité et transparence. Néanmoins, les organisations sont souvent confrontées à un problème, et non des moindres : leurs systèmes informatiques ne sont pas intégrés à 100 % et, par conséquent, freinent le partage des données. Cette situation peut entraîner un dédoublement des activités, ainsi qu'une charge administrative lourde et inefficace.

Il est toutefois peu réaliste de prévoir une transformation instantanée des activités, surtout si vous devez respecter un budget. Pour cela, vous devez tout d'abord identifier les opportunités de transformation et de modernisation grâce à l'automatisation et à la transformation digitale. Vous pourrez alors offrir des services de plus en plus efficaces, bénéficier de gains de temps et améliorer vos interactions avec les citoyens.

+250 Md€

de gains d'efficacité potentiels par an dans le secteur public européen

Source : McKinsey

« Le développement d'une solution intelligente pour le secteur public (à l'aide des données) mène à un fonctionnement institutionnel plus efficace et à une valeur ajoutée pour le public. »

Source : OECD, *« The Path to Becoming a Data Driven Public Sector »*
(Le parcours du secteur public vers une approche data-driven)

UNE OFFRE DE VALEUR

Témoignage de client : SURREY COUNTY COUNCIL

PROBLÉMATIQUE :

Le conseil municipal du comté de Surrey (Angleterre) avait déjà pris conscience de l'importance des données dans le cadre de son travail. Mais certains membres ne savaient pas exploiter les données, ce qui se traduisait par un manque d'efficacité et une perte de temps.

SOLUTION :

Le conseil a rapidement compris l'importance de baser ses décisions clés sur des éléments concrets plutôt que sur l'intuition. En plaçant Tableau au cœur de sa stratégie d'utilisation des données, le conseil municipal a pu offrir à ses principaux décideurs un moyen d'examiner de façon rigoureuse des ensembles de données spécifiques. L'accès aux tableaux de bord est strictement réservé aux membres autorisés, pour des raisons de sécurité et de confidentialité.

RÉSULTAT :

Grâce à une meilleure compréhension des données à sa disposition, le conseil peut désormais planifier ses opérations de façon plus efficace. Une vision claire des problèmes a permis aux équipes de limiter les déplacements superflus. Tableau a également aidé tous les services à optimiser leurs habitudes de travail et à réduire le temps consacré aux tâches quotidiennes. D'après les utilisateurs, une tâche qui prenait une semaine auparavant se fait aujourd'hui en deux heures.

APERÇU DES RÉSULTATS :

90 %

de réduction du temps consacré à certaines tâches quotidiennes.

« Au niveau des gains de temps, c'est un outil extraordinaire. Un responsable m'a même dit qu'une tâche qui prenait jusque-là une semaine chaque mois se faisait aujourd'hui en deux heures. »

RICH STOCKLEY
Directeur des études, Surrey County Council

La reprise de l'économie

Tout au long de la pandémie, le secteur public a joué un rôle incontournable, non seulement au quotidien, mais également dans le soutien de l'économie. Pour cela, il s'est appuyé sur les données du secteur. Le but : préserver un maximum de normalité socio-économique pendant la crise.

Grâce à son agilité et sa rapidité, le secteur public a pu faire face à la crise sanitaire. Mais ces qualités seront également essentielles pour faciliter la reprise et construire le monde de demain. En effet, de nouvelles exigences font leur apparition. Pour y faire face, il est donc nécessaire de disposer d'une mentalité et d'outils favorables à l'innovation et à la découverte de nouvelles solutions.

Dans ce nouvel environnement, la clé de la réussite est de pouvoir accéder rapidement aux données pertinentes. En mettant ces données entre les mains de vos équipes, vous leur permettez de prendre des décisions claires en temps réel. Elles peuvent ainsi proposer des solutions plus efficaces qui reposent sur les données.

Compte tenu du grand nombre de services administratifs qui nécessitent une transformation digitale, tout investissement dans une solution modulaire exigeant très peu de code devient rapidement rentable.

Source : McKinsey

Il est indispensable de renforcer la résilience et l'efficacité des services gouvernementaux dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Ainsi, les ressources disponibles pourront être consacrées à la reconstruction économique.

Source : McKinsey

LA REPRISE DE L'ÉCONOMIE

Témoignage de client : wellcome

PROBLÉMATIQUE :

Wellcome est l'une des plus grandes fondations financièrement indépendantes dédiées à la santé. Elle dispose d'un budget substantiel, qu'elle consacre à l'amélioration des conditions de vie. Dans cette optique, elle finance régulièrement des projets innovants. Mais jusque-là, elle éprouvait souvent des difficultés à déterminer ceux qui avaient le plus de chances d'avoir des retombées positives, et donc qu'il serait intéressant de financer.

SOLUTION :

Avec des objectifs de financement non axés sur le retour sur investissement, Wellcome avait besoin d'adopter une nouvelle approche. La fondation utilise désormais Tableau pour regrouper les innovations par maladie ou par catégorie thérapeutique. Elle peut ainsi analyser le budget alloué à chaque secteur et calculer sa chance de réussite. Le financement de projets de recherche prometteurs présente en effet un avantage économique, car les traitements découverts peuvent être ensuite commercialisés.

RÉSULTAT :

Avant l'adoption de Tableau, l'équipe chargée de l'innovation peinait à obtenir une vue d'ensemble de chaque domaine de financement. Elle bénéficie désormais d'un accès instantané à l'avancement des projets, ainsi qu'aux détails de ces projets. Elle peut, par exemple, consulter les études cliniques associées, ou déterminer si des recherches plus poussées s'avèrent nécessaires. La fondation peut ainsi dédier son budget aux domaines les plus prometteurs, ce qui multiplie non seulement les chances de découvrir des traitements, mais aussi de créer des emplois dans le secteur.

APERÇU DES RÉSULTATS :

Des décisions plus claires en matière de financement dans le cadre de son budget de 5 milliards de livres sterling.

Une meilleure visibilité sur les conséquences de ses décisions de financement.

Le succès croissant de ses projets de recherche, entraînant la création d'emplois dans le secteur industriel.

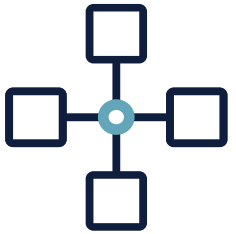
« Tableau transforme la façon dont Wellcome analyse les projets portant sur le traitement des maladies. Désormais, il suffit à notre équipe d'ouvrir un tableau de bord pour faire des découvertes. »

NATALIE LEACH
Analyste senior Tableau,
Wellcome Foundation

Les organisations du secteur public deviennent plus efficaces grâce à Tableau

Le secteur public entre dans une phase de transformation cruciale.

Il est toutefois clair que les enjeux à venir peuvent être surmontés grâce à l'utilisation intelligente des données et à l'adoption pertinente et opportune d'une approche agile et adaptative. **Dans ce cadre, Tableau permet de :**



Supprimer les silos pour bénéficier d'un engagement à l'échelle de l'organisation

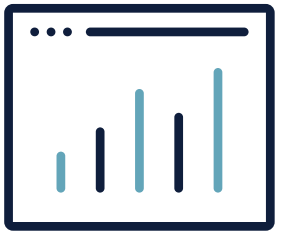
Grâce au rassemblement des données qui étaient jusque-là compartimentées dans des systèmes vieillissants, vous obtenez une vue claire de toutes les opérations de l'organisation.

Générer une vue holistique sur les citoyens

En offrant une analyse par point de contact, Tableau vous permet de répondre aux besoins des citoyens de façon rapide et efficace.

Accélérer la prise de décisions critiques

Tableau place les données et l'analytique au cœur de la prise de décisions, pour permettre à l'ensemble de vos équipes d'être plus efficaces.



Créer une vue en temps réel sur l'ensemble de votre organisation

Chaque seconde compte : Tableau vous permet de prendre des décisions basées sur des données en temps réel.

Et ensuite ?

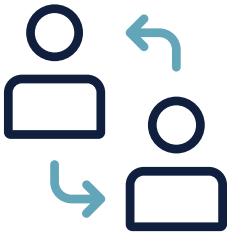
Chaque entreprise aura des priorités différentes en ce qui concerne les problématiques abordées dans cet e-book. Nous avons vu comment Tableau aide ces entreprises. Nous pouvons vous aider vous aussi. Mais ce n'est pas tout...

Découvrir

Développez vos connaissances en suivant nos présentations et nos webinaires sur tableau.com. Découvrez la puissance des données qui favorisent une prise de décisions éclairées en consultant les contenus que nous mettons à votre disposition. En savoir plus.

Échanger

Pour discuter de la manière dont Tableau peut vous aider, n'hésitez pas à nous contacter pour programmer un rendez-vous.



Partager

Si vous souhaitez convaincre votre équipe et vos dirigeants, partagez cet e-book, engagez le dialogue et préparez-vous à bénéficier d'une vision plus claire de vos clients ou de vos citoyens.

tableau®

www.tableau.com/fr-fr