

Principales  
tendances  
technologiques  
du secteur public  
en EMEA (Europe,  
Moyen-Orient  
et Afrique)

20

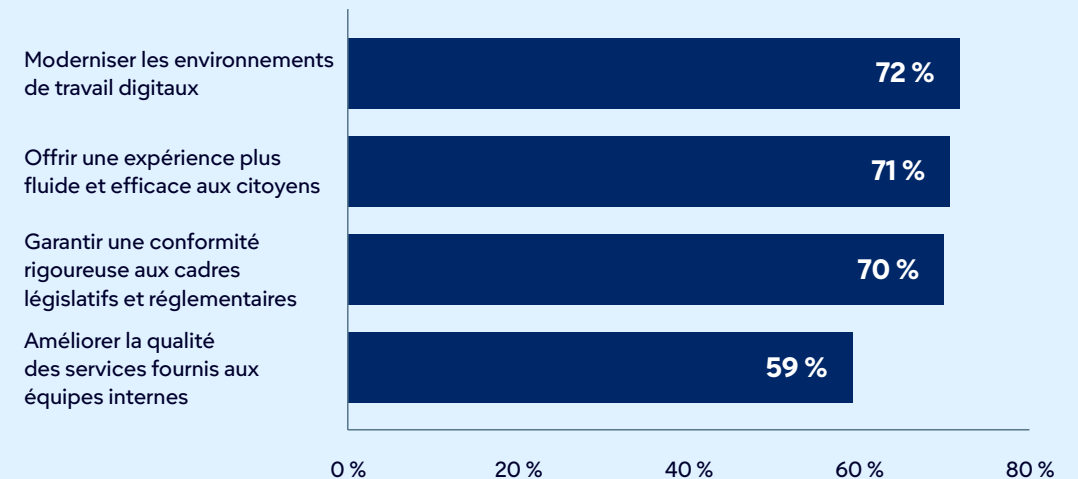
26

## Votre administration est-elle prête à offrir des services publics plus efficaces et connectés dans les pays de l'EMEA de demain ?

Les responsables du secteur public en EMEA sont confrontés à de nombreux enjeux : améliorer l'expérience citoyenne, accroître l'efficacité des services, garantir la souveraineté technologique, tout en gérant des systèmes hérités dans un contexte économique incertain. Afin de mieux cerner les réponses apportées à ces enjeux, nous avons mené une enquête auprès de 234 organismes publics en EMEA. Leurs insights et analyses mettent en évidence les principales tendances et stratégies qui façonneront leur transformation à l'horizon 2026 et au-delà.

Les gouvernements de la région investissent massivement dans la modernisation des services publics : ils misent sur des technologies capables de renforcer les environnements de travail digitaux, de répondre à des attentes croissantes de la part de leurs citoyens et cherchent à s'adapter à un cadre réglementaire en évolution. L'IA, en particulier l'IA générative, est au cœur de cette transformation, source d'efficacité et de productivité accrues. Pour les responsables du secteur public, il s'agit maintenant de mobiliser l'IA pour offrir des services plus intelligents, plus rapides et plus sûrs, capables de répondre aux besoins de demain.

### Facteurs déterminants des investissements technologiques des gouvernements en EMEA



n = 234 organismes gouvernementaux à travers la région EMEA

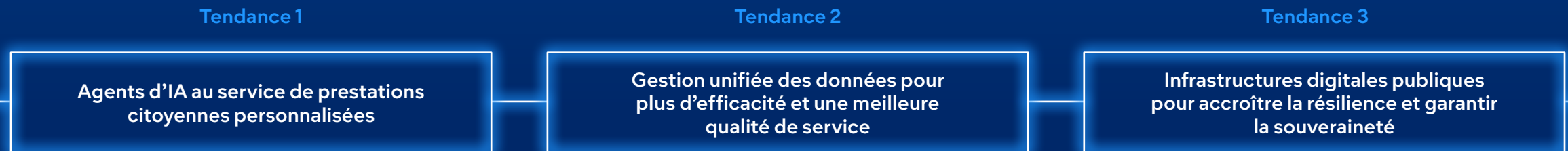
Source : Enquête Gartner 2025 auprès des DSI et responsables technologiques, réalisée en ligne du 1er mai au 28 juin 2024, auprès de 3 186 participants dans le monde, dont 234 issus d'organisations gouvernementales en EMEA. Les résultats reflètent les opinions des répondants et ne sont pas nécessairement représentatifs du marché dans son ensemble.

# Moderniser l'action publique grâce à la technologie

- 1 Comment garantir la transparence, la confiance et la conformité lors de l'adoption de l'IA ?
- 2 Quelles actions pouvez-vous engager pour moderniser les systèmes existants et assurer l'unification des données publiques ?
- 3 Quelle stratégie adopter pour renforcer la souveraineté digitale et la résilience face aux incertitudes géopolitiques et économiques ?

## Trois tendances majeures qui transforment en profondeur l'avenir des équipes informatiques du secteur public en EMEA

Dans un secteur public en pleine transformation technologique, les responsables gouvernementaux doivent arbitrer des choix décisifs : moderniser les opérations essentielles, gérer les risques et poser les fondations de services digitaux résilients qui soutiendront leurs offres de demain. La faculté d'intégrer les innovations émergentes, de simplifier les stratégies de gestion des données et de renforcer la protection des actifs digitaux constitue aujourd'hui un pilier essentiel d'une gouvernance moderne et efficace. Découvrez les trois tendances qui redéfinissent l'approche des gouvernements en EMEA en matière de modernisation, d'excellence opérationnelle et de résilience stratégique.



Agents d'IA au service de prestations citoyennes personnalisées

Gestion unifiée des données pour plus d'efficacité et une meilleure qualité de service

Infrastructures digitales publiques pour accroître la résilience et garantir la souveraineté



Tendance 1

## Agents d'IA au service de prestations citoyennes personnalisées

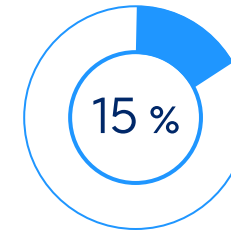
Grâce aux agents d'IA, les gouvernements gagnent en efficacité et peuvent offrir des services plus adaptés aux besoins des citoyens, en automatisant une partie des décisions et des processus. Ces entités autonomes exploitent des techniques d'IA avancées pour réaliser des tâches en limitant le recours aux saisies et interventions humaines, fluidifiant les processus et ouvrant la voie à de nouvelles formes de prestation de services.

### Actions à entreprendre

**Ciblez les applications les plus prometteuses** des agents IA et mobilisez les parties prenantes pour mieux cerner leurs attentes et les enjeux.

**Sélectionnez les solutions fournisseurs en fonction** de leur transparence, de leur capacité à expliquer les décisions prises par l'IA et de leur adéquation avec la stratégie de votre entreprise.

**Définissez une gouvernance rigoureuse** intégrant des lignes directrices en matière d'éthique, des structures de responsabilité clairement établies et des mesures de sécurité adaptées afin d'assurer un déploiement sûr et maîtrisé des agents d'IA.



D'ici 2028, au moins 15 % des décisions professionnelles quotidiennes seront prises de manière autonome grâce aux agents IA.

### Exemples de ressources disponibles pour les clients de Gartner

- Insights
  - Innovation Insight : agents d'IA
  - Principales tendances technologiques stratégiques pour 2025 : IA agentique
  - IA agentique : de quoi s'agit-il et quelles sont les implications pour les services clients ?

### En savoir plus

Téléchargez votre guide en 5 étapes pour tirer pleinement parti du potentiel des services offerts par les agents IA.

Agents d'IA au service de prestations citoyennes personnalisées

Gestion unifiée des données pour plus d'efficacité et une meilleure qualité de service

Infrastructures digitales publiques pour accroître la résilience et garantir la souveraineté



## Tendance 2

# Gestion unifiée des données pour plus d'efficacité et une meilleure qualité de service

Une gestion unifiée des données permet de lever les cloisonnements existants et donne accès à des informations fiables, cohérentes et pleinement exploitables. L'intégration de dispositifs de gouvernance des données, de solutions de veille économique et de modèles de données partagés permet aux gouvernements de renforcer la qualité de la décision publique, d'alléger les lourdeurs opérationnelles et de faciliter le déploiement de projets d'analyse avancée et d'IA.

## Actions à entreprendre

### Donnez la priorité aux actions d'amélioration de la qualité des données

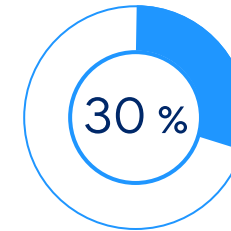
dans les processus stratégiques et les domaines où les enjeux décisionnels sont les plus importants.

### Mettez en place des architectures de données intégrées

reposant sur des flux organisés et une gestion rigoureuse des données de référence à la source.

### Établissez des structures de gouvernance évolutives

pour harmoniser exigences réglementaires et création de valeur au service de vos objectifs métier.



Jusqu'en 2026, 30 % des projets liés à l'IA générative seront interrompus après la phase de validation du concept faute de données de qualité, de contrôles de risque adaptés, de la flambée des coûts ou encore d'une valeur commerciale incertaine.

## Exemples de ressources disponibles pour les clients de Gartner

- Outil
  - Magic Quadrant de Gartner consacré à l'intégration de données
- Insights
  - Référentiel 2025 des solutions de gestion des données
  - Guide de référence pour réussir avec l'IA en s'appuyant sur des données optimisées pour l'IA

Agents d'IA au service de prestations citoyennes personnalisées

Gestion unifiée des données pour plus d'efficacité et une meilleure qualité de service

**Infrastructures digitales publiques pour accroître la résilience et garantir la souveraineté**



### Tendance 3

## Infrastructures digitales publiques pour accroître la résilience et garantir la souveraineté

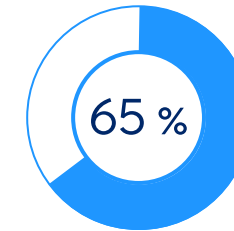
Les infrastructures digitales publiques (Digital Public Infrastructure, DPI) fournissent des plateformes fiables, sécurisées et interopérables pour les services essentiels de l'action publique, notamment de gestion des identités, des paiements, des échanges de données ainsi que des solutions cloud. Investir dans les DPI est déterminant pour renforcer la résilience technologique, répondre aux exigences de conformité et préserver la souveraineté dans un contexte mondial marqué par de profondes mutations.

### Actions à entreprendre

**Évaluez vos exigences en matière de souveraineté digitale** et mettez-les en adéquation avec votre portefeuille informatique et cloud actuel.

**Évaluez les différents fournisseurs et solutions alternatives** sur l'ensemble de votre plateforme technologique afin de renforcer votre résilience et votre indépendance.

**Appuyez-vous sur les DPI et contribuez à les orienter** pour développer des partenariats et des synergies permettant de renforcer la robustesse et l'interopérabilité des infrastructures.



D'ici 2028, 65 % des gouvernements à travers le monde mettront en place des dispositions visant à garantir une souveraineté technologique accrue pour consolider leur autonomie stratégique et se protéger contre les pressions réglementaires venues de l'étranger.

#### Exemples de ressources disponibles pour les clients de Gartner

- Référentiel
  - Atelier de planification stratégique fondé sur des scénarios appliqué au secteur public
- Outil
  - Hype Cycle dédié à la souveraineté digitale
- Étude de cas
  - L'identité digitale citoyenne ouvre la voie au partage sécurisé des données financières personnelles
- Insights
  - Market Guide Gartner des solutions de souveraineté digitale

#### En savoir plus

Accédez au webinaire à la demande pour découvrir comment atteindre et préserver une véritable souveraineté dans le digital.

# Exploiter, moderniser et assurer les prestations

Approfondissez votre analyse grâce au rapport sur les [principales tendances des secteurs publics de la région EMEA](#) - exclusivement réservé aux clients Gartner. Consultez ces ressources connexes et outils gratuits dédiés aux équipes et responsables informatiques des administrations publiques.

eBook



Renforcez l'impact de l'action publique grâce à l'IA et l'analyse de données

Découvrez la feuille de route en 5 étapes conçue pour aider les organisations gouvernementales à dégager une valeur tangible et mesurable.

[Consulter ce contenu](#)

eBook



Ressources pour accroître l'efficacité des DSI gouvernementaux

Apprenez comment les DSI gouvernementaux peuvent renforcer leur efficacité, moderniser leur environnement informatique et produire des résultats tangibles et mesurables.

[Télécharger maintenant](#)

Webinaire à la demande



Compétences en IA, un levier essentiel pour la réussite des missions : développer une fonction publique dotée de compétences renforcées en IA

Découvrez ce que recouvre la culture de l'IA et pourquoi il est essentiel de développer une main-d'œuvre capable de s'appuyer sur l'IA.

[Accéder à l'enregistrement](#)

Outil



Leviers de stimulation des actions pour les DSI du secteur public

Découvrez nos outils méthodologiques et nos diagnostics détaillés, conçus spécifiquement pour accompagner les DSI du secteur public.

[En savoir plus](#)

Déjà client ?

Accédez à d'autres ressources sur votre portail client. [Connexion](#) ↗

# Contactez-nous

Transformez votre organisation gouvernementale, assurez sa sécurité et préparez-la durablement pour l'avenir. Les conseils de nos experts et nos outils vous permettent d'exploiter les agents d'IA, d'unifier vos données et de bâtir une infrastructure digitale résiliente, favorisant des capacités décisionnelles plus rapides et des résultats plus probants. Contactez-nous pour découvrir comment Gartner peut vous accompagner dans votre démarche de modernisation.

**États-Unis :** +1 855 811 7593

**International :** +44 (0) 3330 607 044

Devenez client

**En savoir plus sur les solutions Gartner pour les responsables informatiques du secteur public :**

[gartner.fr/fr/industries/government-public-sector](https://gartner.fr/fr/industries/government-public-sector)

**Restez connecté pour recevoir les insights les plus récents**



**Participez à une conférence Gartner**

[Voir la conférence](#)