

L'administration électronique et les TIC dans les services publics État de l'art et mises en œuvre à La Réunion

Le mouvement de l'administration électronique est en marche au niveau national ! Rien ne semble pouvoir l'arrêter, mais parabole, oh combien appropriée sous nos cieux, faut-il se laisser entraîner par la vague ou la maîtriser comme les meilleurs surfeurs ? Où en sommes-nous à La Réunion ?

Mais comment définir l'Administration Électronique ou l'e-administration ?

Il nous semble qu'il faudrait d'emblée éviter le raccourci trop souvent fait entre administration électronique et simple utilisation d'Internet au niveau du média.

Il ne s'agit pas d'utiliser Internet en lieu et place des moyens de communication traditionnels ou d'informatiser les procédures existantes, mais de les repenser pour améliorer la productivité de l'administration et les services rendus aux usagers.

L'administration électronique si elle se veut performante devra aussi être multimédia pour différentes raisons qui seront partagées plus bas.

Toute relation avec l'administration qui s'effectue de manière dématérialisée est une forme d'administration électronique.

Ensuite au niveau des usagers des services proposés, il n'y aura pas que le citoyen de concerné, il y aura aussi les entreprises, les associations, les administrations centrales et locales dans leurs relations avec tous les acteurs, dont elles-mêmes.

Quels services proposer aux usagers et quels impératifs ?

On peut dire à ce propos que la limite est encore une fois celle de l'imagination qu'il faut parfois freiner afin de ne pas tomber dans la "gadgétisation".

Dans les exemples d'e-administration on trouve parmi les succès reproductibles un nombre important de cas de :

- téléservices en ligne par Internet bien sur,
- services d'alerte pas sms,
- serveurs vocaux interactifs,
- affichages dynamiques,...

Cette partie visible de l'iceberg de l'administration électronique s'accompagne d'une face cachée non moins importante car indispensable à l'atteinte de l'objectif d'efficacité.

Il s'agit de la dématérialisation des échanges au sein même de l'administration devant prendre en charge la demande, ou diffuser rapidement de l'information, à l'aide d'outils de :

- messagerie électronique,
- suivi de courrier et de "workflow",
- gestion et archivage électronique de documents,
- interfaçage avec les applications métier,...

En bien évidemment, tout cela suppose que l'on soit connecté dans des conditions satisfaisantes.

Comment nous situons nous, en Métropole et à La Réunion ?

Il ressort d'une étude réalisée par TNS Sofres pour Capgemini Consulting en juillet 2007 que le taux de connexion aux sites de l'administration française se stabilise depuis deux ans à un niveau élevé.

"Au total, près d'un Français sur deux a utilisé les services publics en ligne en 2007. L'étude montre aussi que les sites publics sont parvenus à fidéliser les usagers.

L'éventail des sites publics visités en 2007 est plus diversifié et leurs niveaux de visibilité et d'usage plus élevés: en 2007, seulement 13% des internautes n'évoquent spontanément aucun des sites du panel (ils étaient 24% six ans auparavant). Les sites des services sociaux et de l'ANPE conservent leur place en tête du palmarès des sites les plus fréquentés (respectivement 37% et 36% de fréquentation). Viennent ensuite les sites des mairies et organismes publics locaux (31%). Ces sites de service public de proximité comme ceux des préfectures (+8%) ont connu entre 2002 et 2007 les plus fortes hausses de taux de fréquentation.

Avec un taux de «fréquentation régulière» de 28% (+5% par rapport à 2006), la France devance la Grande-Bretagne (22%) et l'Allemagne (10%). Les sites publics fidélisent: 85% des usagers prévoient de réutiliser Internet pour effectuer leurs démarches administratives (ce taux élevé est stable depuis 2005). Ils touchent également une audience plus large et plus diversifiée que le public internaute en général.

Plus assidus des services publics sur Internet, plus matures et attentifs à la qualité des services fournis, les Français ont une idée plus précise des domaines dans lesquels l'administration électronique peut leur être utile: 66% confirment qu'Internet peut rapprocher les services publics des citoyens. L'offre de services peut encore s'améliorer, grâce à Internet, dans certains secteurs : emploi, santé, fiscalité, logement.

Les sites publics sont aussi perçus désormais comme autant de guichets électroniques: au-delà de la recherche d'information - principale utilisation pour 44% des internautes, les usages plus interactifs, à des fins de prestation, confirment leur percée : impôts en ligne, obtention de formulaires, etc."

A l'international (Suède, Corée du Sud, Japon, Lituanie, Estonie...) comme en France on constate que le catalyseur a toujours été une volonté du plus haut niveau de l'État de conduire un plan d'administration électronique car les retombées, notamment en termes d'avantages, étaient quantifiables.

A La Réunion l'offre comprend, à quelques exceptions près, les services proposés au niveau national et elle est en pleine croissance en ce qui concerne les téléservices locaux.

Les chiffres d'utilisation devraient à notre sens dépasser ceux de Métropole, compte tenu du contexte socio-économique, ce sont les sites comme ceux de l'ANPE, la CAF, les missions locales,... qui devraient observer une plus grande fréquentation.

La demande est là, l'utilisateur va vite s'approprier les nouveaux services – il l'a déjà fait pour accéder à d'autres services avec les mêmes médias (mobiles, sms,...).

Cette croissance se fera sous forme exponentielle car à notre connaissance les services seront proposés à cette vitesse aux quatre coins de l'Île et ils seront de plus en plus facilement accessibles.

Deux types d'acteurs se partagent les rôles, les acteurs qui ont compétence à aménager le territoire (la Région Réunion avec son réseau Gazelle, les EPCI (CCSUD, CINOR, CIREST, CIVIS, TCO, travaillant à la mise en œuvre d'un schéma haut débit), et les acteurs qui ont à traiter les demandes des usagers (collectivités, EPCI,...) qui ont commencé à proposer des services dématérialisés et qui seront de plus en plus nombreux à offrir des bouquets de services de plus en plus complets.

Voir exemple de réalisations locales dans l'encadré

Les bons et les mauvais effets induits

De même que le télétravail – vaste sujet d'actualité qui serait à développer par ailleurs – l'offre croissante de services d'administration électronique s'intègre parfaitement dans une politique de développement durable, par l'usage des technologies de l'information associée à une politique globale d'aménagement du territoire.

Si personne ne nie que des relations dématérialisées procurent un accroissement de productivité, une justesse de résultats, une égalité de traitement et qu'elle libère de la place ou du temps pour les traitements qui demandent une dimension humaine, nombreux aussi sont ceux qui redoutent qu'elles ne creusent aussi des écarts générationnels, géographiques ou socio-culturels, très difficiles à combler.

Les clés de la réussite

L'administration électronique doit être accessible et non discriminante, et cet objectif ne sera atteint qu'à travers des approches multimédia, alliées à la qualité des services proposés sans perdre la dimension humaine et en s'assurant qu'il n'y aura pas d'oubliés du système.

C'est aussi en favorisant la dématérialisation des échanges qu'elle représente une bonne approche environnementale par la réduction du volume papier utilisé et des déplacements sans réelle valeur ajoutée.

L'utilisateur adoptera plus facilement le concept de "guichet unique", qu'il soit virtuel ou physique, car le guichet unique physique, forcément de proximité, où il trouvera tous les relais, matériels et humains, sera là pour le conforter dans ses relations avec l'administration électronique.

Cela nécessitera une réorganisation administrative, les procédures de traitement des demandes reçues sous forme dématérialisée ne sont pas du tout les mêmes que lors d'un traitement "front-office" en vis-à-vis, l'agent doit assimiler la finalité du "back-office" afin de le maîtriser.

La meilleure solution multimédia, la meilleure équipe formée au traitement des demandes ne serviront à rien ... s'il n'y a pas de demandes !

La communication autour du projet d'administration électronique revêt là une grande importance, les médias déjà utilisés seront les relais pour faire savoir que l'on propose ce nouveau mode de relation administrative.

Les agents, catalyseurs de l'e-administration

Il n'y a de plus grande évidence que de dire que le citoyen est au centre du dispositif dans "LE" Service Public au sens large.

C'est lui le premier bénéficiaire des avantages de l'administration électronique, mais cela ne peut se faire sans que des compétences humaines n'aient été, et bien, utilisées depuis la conception des services jusqu'au traitement des demandes dématérialisées.

Pour que le traitement de ces demandes soit apprécié, cela passera par la mise en place de relations gagnant-gagnant. L'agent qui effectue le traitement, car il y a traitement (ne serait-ce que de contrôle d'une bonne application des règles dans des fonctions automatisées), doit être doté d'outils simples, lui permettant de fonctionner de façon autonome tout en pouvant s'appuyer sur un système collaboratif dans une recherche d'efficacité collective.

Toutes ces notions ne sont pas incompatibles.

Conserver une dimension humaine est impératif !

Il nous semble impératif de conserver une dimension humaine parce que la phobie d'une technologie quelconque existera toujours, et qu'elle ne devra pas devenir un facteur d'exclusion.

Dans le cadre particulier du Service Public, le législateur l'a prévu en ce sens que l'accueil en vis-à-vis du demandeur ne saurait en aucune façon être supprimé si tel est son désir.

Ensuite, vu la multiplicité des cas qui ne sauront jamais être traduits de façon exhaustive en algorithmes, l'appréciation humaine doit subsister ("*Vous ne rentrez pas tout à fait dans le cadre ... mais je vais voir ce que je peux faire*")

Indépendance et évolution technologique

Les référentiels nationaux d'interopérabilité, qui tardent néanmoins à être adoptés alors que la demande est forte, permettront de concevoir par approche modulaire et successive des solutions et ensuite de remplacer assez facilement un module lorsqu'il ne répond plus aux besoins (évolution du cadre législatif,...), mais également de maîtriser les cycles d'évolution et de mise à jour.

Ceci permettra aussi un plus grand choix de prestataires, étendu à tous ceux qui proposent des technologies interopérables.

Les solutions propriétaires, restrictives par définition, trouveront encore leur place dans ce réseau de modules, tant que l'offre en logiciel libre ne couvrira pas l'étendue des fonctions, car c'est là que résidera la possibilité de mutualisation des ressources (humaines et financières) la plus intéressante.

Les grands acteurs du logiciel et des jeunes pousses l'ont déjà compris en devenant ou en se positionnant sur le secteur des ss2l (Sociétés de Services en Logiciel Libre).

On se méfiera toutefois, et l'AMF (Association des Maires de France) a sensibilisé la DGME (Direction Générale de Modernisation de l'État) sur le fait que trop de normalisation ne conduise pas à un assèchement du marché de la concurrence et aussi à ce que l'ingéniosité ne soit pas tuée dans l'œuf.

Certains voient même dans cette liberté d'innover un élément d'attractivité de leur territoire.

À propos de l'auteur



Daniel Membrives est un consultant disposant d'une grande expérience dans la mise en œuvre de solutions d'administration électronique.

Cette expérience, il l'utilise depuis plusieurs années pour intervenir principalement auprès de collectivités locales et d'EPCI de La Réunion dans une recherche constante d'amélioration des services rendus au public, notamment au travers des TIC.

Très focalisé sur l'évolution de la fracture numérique sur l'Île de La Réunion il participe aux travaux de l'ARTIC destinés à faire tendre la qualité de service proposée ici vers celle que nos compatriotes métropolitains peuvent avoir, et plus utopiquement pourquoi pas la dépasser.

Grâce à une veille technologique permanente ses propositions et les travaux auxquels il participe, ou a participé, ont été suivis au niveau national pour leur côté novateur.

En savoir plus : <http://www.dmconseil.com>

L'Administration Électronique à La Réunion par l'exemple

Dans son projet Ville Numérique la commune de La Possession a mené une réflexion sur l'usage des TIC sur son territoire étendu "du bleu Océan au vert Mafate" comme l'indique la devise de son nouveau logo.

Le premier projet d'envergure lancé fin 2003, la Carte Jujube, en usage dans toutes les tranches d'âge de la population, a bien démontré que les deux facteurs de la réussite avaient être activés : offrir des avantages à l'usager ainsi qu'au gestionnaire du service.

Au travers de son Portail Citoyen ensuite, les attentes de la population ont été traduites en autant de fonctions qui sont venues compléter un site Internet "traditionnel" déjà bien étoffé.

En utilisant côté financement les possibilités européennes complétées par la Région Réunion, et côté technique des briques fonctionnelles éprouvées ou proposées de façon mutualisée, La Possession offre de plus en plus de services à sa population comme :

- l'information à jour sur les formalités administratives dans le cadre du co-marquage avec Service-Public.fr en relation avec le TCO,
- les formalités administratives en ligne en retenant le portail de téléservices libre CapDémat,...

L'accessibilité des services 7/7 et 24/24 est devenue possible en utilisant l'étendue des outils multimédia comme la téléphonie fixe et mobile par l'envoi de sms ou l'accès à un serveur vocal interactif, car il a été observé naturellement une plus grande maîtrise du téléphone que de l'ordinateur connecté.

D'ailleurs déjà sept points d'accueil du public (en plus de l'existence d'une CyberCase et d'une Cyberbase) ont été répartis sur le territoire pour rétablir l'équilibre en mettant du matériel connecté à disposition.

Les agents ont été spécialement formés pour accompagner la population dans l'accomplissement de ses démarches en ligne.

Les projets en cours, qui sont vraiment en phase avec les réflexions de fond menées sur le sujet, font qu'elle a été sollicitée pour faire partie de l'association Villes Internet afin d'y montrer l'état d'avancement de ses réalisations.

Celles-ci sont en passe d'atteindre le stade de la démocratie participative avec l'ouverture prochaine d'un forum où le citoyen pourra s'exprimer sur le Projet de Ville, le Développement Durable et lancer tout sujet de discussion.

En savoir plus : <http://www.ville-lapossession.fr>

D'autres collectivités et EPCI de La Réunion (Le Port, TCO,...) ont enclenché la vitesse Administration Électronique, chacun dans le cadre de ses compétences, la totalité ayant déjà acquis la certitude de son bien fondé.