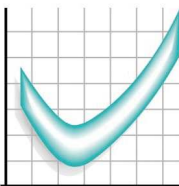


COPIE STAND

VOIRIN
CONSULTANTS



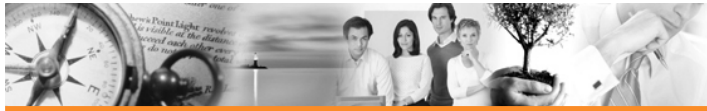
Livre blanc
E-Administration

[http : //www.voirin-consultants.com](http://www.voirin-consultants.com) - e-mail : amelie.voirin@voirin-consultants.com - Tél. : Tél: 01 70 61 11 70

Siège : 42 route de Bischwiller - B.P. 32 - 67301 SCHILTIGHEIM

Bureau Lyon : 11-13 rue des Aulnes – 69760 LIMONEST

Bureau Paris : 35 rue Vaugelas - 75015 PARIS



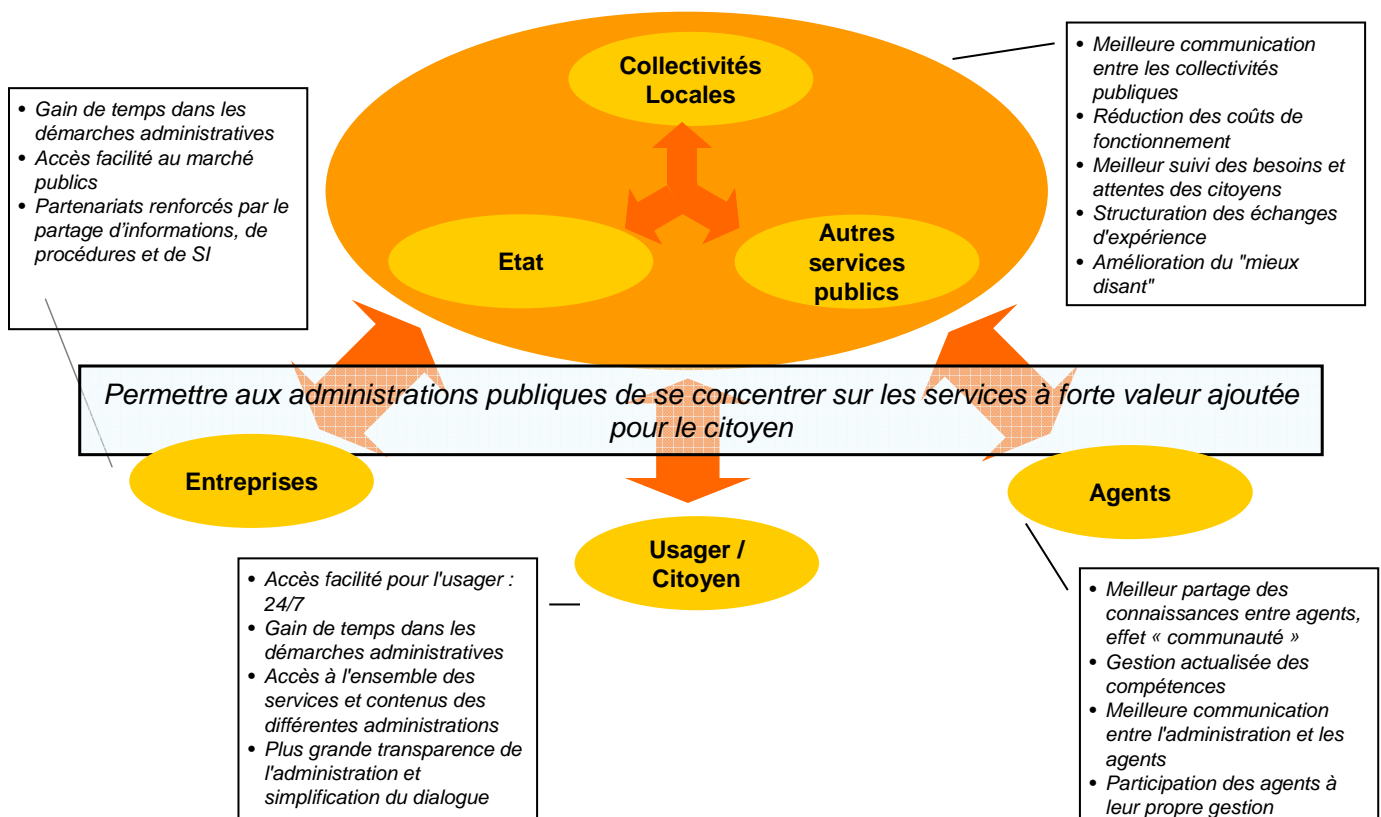
Réformer l'administration est perçu aujourd'hui comme le meilleur instrument pour instaurer la **confiance du citoyen** dans les affaires publiques. Dans ce sens, **l'administration électronique** constitue un vecteur de nouvelles perspectives. Les dirigeants, le citoyen mais aussi les entreprises en attendent des bénéfices importants :

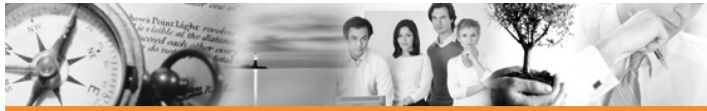
- l'amélioration de la **qualité** et de la **disponibilité** des services publics ;
- une **offre de services** élargie et innovante ;
- une plus grande **transparence** des institutions ;
- une **participation démocratique** renforcée ;
- une **gestion** plus simple et efficace des **ressources** ;
- une **réduction** significative des **coûts** administratifs.

L'ouverture vers les usagers et les partenaires apparaît comme un des moteurs essentiels de cette transformation.

Cependant, le développement de l'administration électronique ne peut se résumer à des démarches désynchronisées et hétérogènes de mise en place de téléprocédures dans les différentes directions ou à quelques extensions du site web.

L'administration électronique reste une affaire d'administration, même si ce sont les technologies de l'information et de la communication (TIC) qui ont permis son émergence et son développement. Son déploiement participe à la réussite d'une **stratégie globale de changement de l'administration et de sa relation avec le citoyen et l'utilisateur**.





L'administration électronique permet de travailler plus efficacement

Les **services électroniques** mis à la disposition des usagers et des citoyens leur permettent de saisir leurs données, de les contrôler et de les transmettre. Pour peu que l'administration soit en **capacité d'intégrer** directement ces données dans son système d'information, la **productivité des échanges d'information** et la **qualité des données** s'en trouvent améliorées.

Au sein de l'administration, l'**efficacité** peut être améliorée en **réduisant les multiples collectes de la même information** auprès du même usager.

Les progrès à réaliser se concentrent bien alors sur le **partage des données** au sein de l'administration, des **échanges d'informations** entre les différentes administrations, dans le respect de la **confidentialité et de la vie privée** du citoyen/usager.

L'administration électronique améliore la qualité des services

Les projets de réforme et de modernisation de l'administration veulent **remettre l'usager et le citoyen au centre des préoccupations** ; il s'agit donc de répondre aux attentes et aux besoins du citoyen et de l'usager et de rendre **plus lisible** l'action de l'administration. Cette approche doit **dispenser le citoyen et l'usager de l'obligation de comprendre les structures de l'administration et les relations entre les différents organismes**.

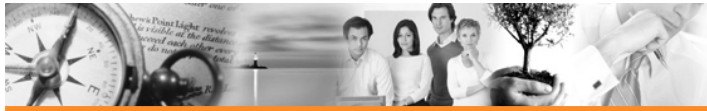
Ainsi, l'approche **marketing territorial** permet de définir **l'offre de services numériques à développer** en fonction des besoins par cible (usagers, agents, partenaires économiques, institutionnels et associatifs), en proposant à la fois une **approche multicanal intégrée** (internet, guichet, téléphonie, etc.) et des **bouquets de services par événement de vie**, touchant plusieurs administrations. En complément, il convient d'anticiper et de tirer parti des ruptures technologiques qui peuvent offrir à plus ou moins court terme des occasions majeures de **nouveaux services à forte valeur ajoutée** et de mise en œuvre de la **simplification administrative**.

L'administration électronique doit aider à renforcer la confiance entre l'administration et le citoyen

Améliorer la confiance entre l'administration et le citoyen/usager est une condition fondamentale de bonne **gouvernance** de l'administration électronique. Mais se focaliser sur la seule technologie ne permet pas de résoudre le problème. La question essentielle est celle de la **transformation effective des pratiques des citoyens et des usagers**. A ce jour, il n'est pas sûr qu'ils accordent davantage de crédit à l'Administration qu'au secteur privé pour assurer la sécurité des transactions sur Internet et la protection des données personnelles. Les citoyens français doivent pouvoir faire confiance aux sites publics interactifs pour la sécurité des transactions.

La CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) joue un rôle clé de **contrôle et de pilotage pour assurer la confidentialité des données**, la **clarté de l'information** délivrée aux usagers, la **sécurité juridique** qui leur est proposée et l'interconnexion des fichiers.

L'enjeu actuel pour l'administration est de produire un discours de confiance auprès des citoyens. Il faut **sensibiliser les usagers** au fait que leurs données personnelles sont correctement protégées. Cependant, les procédures d'accès à Internet doivent être sécurisées, dans des **proportions adaptées aux enjeux réels**. De nombreux échanges d'information peuvent être entourés de procédures de sécurité légères et anonymes. Certaines opérations, notamment liées à la circulation d'informations



confidentielles ou à la circulation de droits et d'avoirs, doivent par contre donner lieu à une sécurisation poussée.

L'administration électronique est un instrument de modernisation et de réforme

La technologie n'étant pas une fin en soi, les structures et les méthodes de travail doivent être remises en cause. L'erreur serait de développer l'administration électronique sur l'organisation existante. D'ailleurs, la mise en œuvre de l'administration électronique est une formidable **opportunité pour simplifier l'organisation et les processus**.

L'administration électronique est la voie incontournable d'une **réingénierie des processus** qui vise à repenser les processus métier pour les rendre plus efficaces. Cette approche permet de passer à une organisation plus **transversale**, voire **en réseaux**.

Par ailleurs, l'arrivée de l'administration électronique peut constituer un facteur de **motivation** pour les agents, pour peu que la question de **l'évolution de leurs compétences** soit prise en compte suffisamment en amont.

L'Administration Electronique peut devenir un chantier exemplaire de **partenariat public/privé** :

- apport de compétences dans la mise en œuvre de projets,
- réalisations conjointes dans la promotion de certains systèmes (cartes, réseaux),
- circulation des données utiles au développement d'un secteur d'informations à valeur ajoutée ou du fonctionnement fluide des marchés publics...

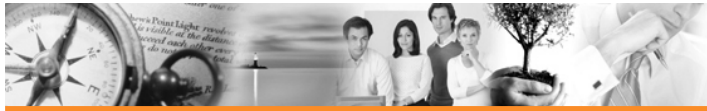
L'administration favorise l'ouverture et le partage d'information

L'administration, aujourd'hui, limite encore le **partage de l'information**, même si des progrès ont été accomplis, car la collecte et l'utilisation des données sont segmentées à l'image de l'administration elle-même. Toutefois, cette séparation liée aux fonctions permet, aujourd'hui, de protéger la vie privée du citoyen et de l'utilisateur.

Partager des données suppose une **transformation radicale des mentalités et des comportements**. Partager signifie décloisonner, mettre en commun des informations, collaborer à l'accomplissement d'objectifs donnés.

L'échange et le partage de données se déclinent suivant 3 exigences complémentaires :

- **l'interopérabilité technique** qui concerne les aspects liés à la connexion technique des systèmes informatiques,
- **l'interopérabilité sémantique** qui fait en sorte que le sens exact des données échangées soit préservé et compréhensible par les applications, les entités mais aussi les personnes (agents et usagers). La prise en compte de l'interopérabilité sémantique passe par une nécessaire réflexion sur la standardisation des données, l'utilisation de nomenclatures métiers qui définissent le sens de la donnée, le contexte lié à son référentiel et le contenu. Il s'agit véritablement d'établir un langage commun,
- **l'interopérabilité organisationnelle** qui va permettre de mettre en œuvre une véritable collaboration entre différents organismes qui n'ont pas les mêmes structures organisationnelles ni les mêmes pratiques. Elle concerne principalement la modélisation des processus métiers dans le but de prendre en compte la collaboration entre services qui n'ont pas les mêmes structures organisationnelles et qui ne gèrent pas des processus similaires.



L'administration électronique favorise le changement des comportements en matière de Développement Durable

L'administration électronique va permettre également de répondre à des enjeux de **développement durable** en même temps qu'elle doit améliorer la qualité des services rendus, réduire les délais d'attente, éviter les queues, réduire les coûts d'affranchissement et de téléphone...

Elle va effectivement :

- **limiter le nombre de déplacements** aussi bien pour les agents que pour les usagers en mettant ses services en ligne et en ajoutant d'autres comme l'organisation du co-voiturage,
- favoriser la **réduction des consommations de papier et de consommables** dans l'administration et chez l'utilisateur.

La fracture numérique peut limiter les effets positifs de l'administration électronique

L'introduction de l'administration électronique offre à l'Administration l'opportunité de montrer sa capacité à répondre aux demandes du public. L'accès en ligne offre des avantages indéniables quant à la facilité de **recherche d'informations**, **une interaction** plus forte avec les citoyens et les entreprises.

En revanche, les **niveaux d'accès** aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à Internet peuvent sensiblement varier selon la population. En règle générale, les niveaux d'accès les plus bas correspondent aux **personnes les plus défavorisées**, alors que celles-ci ont un besoin élevé d'interaction avec l'administration.

La **diminution de la fracture numérique** dans la société est donc un facteur permettant d'accroître le nombre d'utilisateurs et de donner un potentiel plus fort à la réussite d'un projet d'administration électronique. D'autres obstacles peuvent, par exemple, provenir d'un handicap, d'un moindre niveau d'éducation ou de l'âge de la population visée.

La situation est rendue complexe par **l'évolution rapide que connaissent les technologies, les organisations et la société en général**. La maîtrise des systèmes d'information impose une **flexibilité** permettant de pouvoir **s'adapter constamment à ces changements**. La perpétuelle évolution de l'environnement incite à s'inscrire dans une dynamique pour pouvoir répondre efficacement à cette complexité.

Une réponse à ces défis est apportée par **les architectures orientées services** qui permettent d'installer la **transversalité** au cœur même des différentes structures organisationnelles. Dans ces architectures, les services, porteurs de la logique métier, sont construits comme des **composants modulaires**, de granularité plus fine que les applications et présentant à la fois une forte cohérence interne et des couplages externes faibles.

Le passage à l'ère de l'administration électronique suppose donc des évolutions préalables du système d'information interne de la collectivité :

- Développement de **référentiels communs** (agents, tiers, patrimoine,...),
- **Sécurisation** des accès et authentification,
- **Fiabilisation** des données,

VOIRIN Consultants : Avancez avec le bon guide !®

Auteur : Daniel MILAGRE – daniel.milagre@voirin-consultants.com

www.voirin-consultants.com



- **Intégration de ses composants** applicatifs et techniques,
- **Dématérialisation des circuits internes** (délibérations, courriers, signatures.),
- Développement d'**outils collaboratifs** (gestion électronique de documents, messagerie,...).

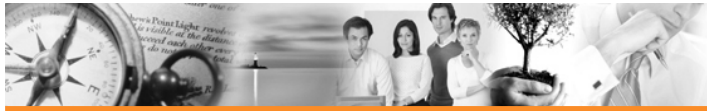
Les critères d'efficacité mis en avant par le citoyen et l'utilisateur en matière d'administration électronique

Les Français attendent de leurs Administrations qu'elles soient en capacité de :

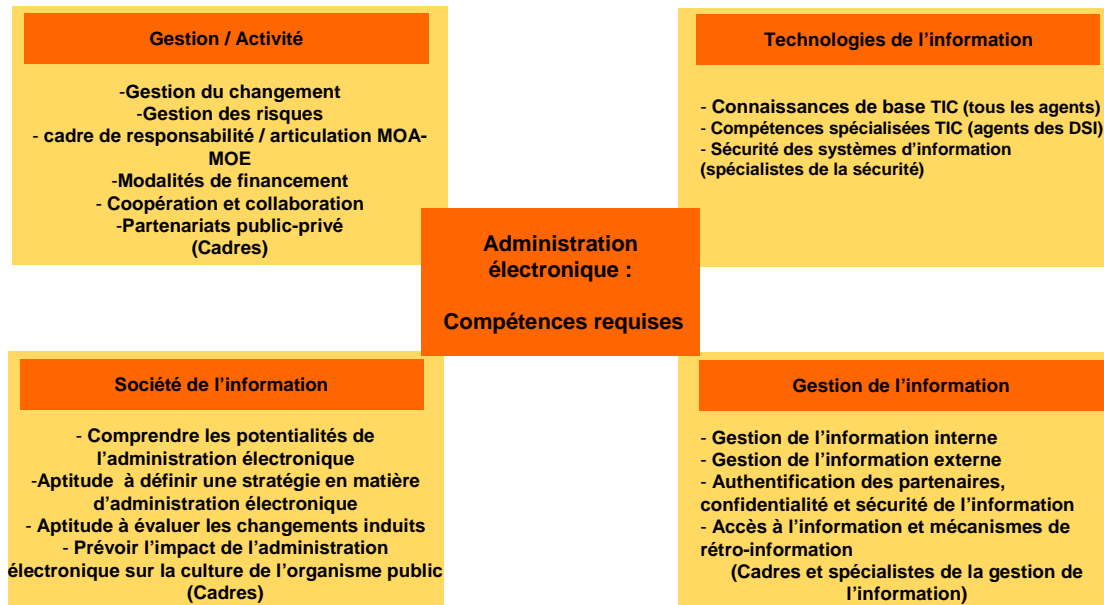
- mettre à jour régulièrement les informations mises à disposition sur les sites,
- rendre l'utilisation des sites plus agréable et plus facile,
- mettre à disposition un accès à l'ensemble des services à partir d'un seul point d'entrée,
- développer des centres d'accès internet gratuit (bornes ou cyber-espaces),
- proposer une offre de service complète et cohérente qui illustre les nouvelles relations administration-usager,
- informer et accompagner le citoyen et l'utilisateur dans l'utilisation des nouveaux services offerts,
- former ses agents aux TIC afin qu'ils soient en réelle capacité de les aider,
- simplifier les procédures administratives,
- rendre le langage administratif plus accessible et familier,
- revoir les formulaires pour les rendre plus facile à comprendre,
- permettre un temps de réflexion lors d'une démarche administrative,
- partager les informations entre services et entre administrations pour leur éviter de les fournir plusieurs fois dans plusieurs endroits différents,
- diminuer l'attente au téléphone ou au guichet,
- éviter à l'utilisateur plusieurs déplacements pour une même démarche,
- faire et leur faire faire des économies de frais de téléphone, de courrier et de déplacements,
- diminuer la paperasserie,
- permettre de contourner l'obstacle des horaires d'ouverture en leur évitant de s'absenter de leur travail pour accomplir une formalité administrative.

Les **facteurs-clés de succès** du déploiement de l'administration électronique reposent sur :

- une vision et une volonté politique, véritablement centrées sur la relation avec le citoyen et l'utilisateur, quel que soit le canal utilisé,
- un engagement et un soutien au plus haut niveau du ministère, de la collectivité ou de l'organisme public,
- la compréhension des hauts responsables des effets de cette modernisation, de ses risques et ses avantages,
- une véritable capacité de l'organisation à se remettre en cause et à évoluer vers l'ouverture, la coopération avec ses partenaires, le décloisonnement et le partage de l'information et des connaissances,
- l'implication des agents publics qui doivent aussi comprendre leur rôle et leurs responsabilités,
- une redéfinition des missions et des emplois,
- des programmes de conduite du changement adaptés avec notamment un solide plan de communication,
- un financement assuré sur la totalité de l'opération et pas seulement sur le projet technique.



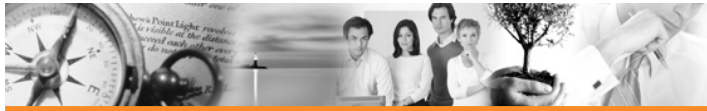
Les compétences à acquérir pour mener à bien une évolution réussie vers une administration électronique



Source : OCDE

L'**évaluation des résultats** du déploiement de l'administration doit s'opérer selon plusieurs critères :

- Satisfaction des enjeux stratégiques et politiques,
- Retour sur investissement avec des éléments financiers très concrets,
- Maîtrise des risques,
- Impacts sur le citoyen/usager,
- Impacts sur l'administration et l'amélioration de son fonctionnement,
- Aspects technologiques.



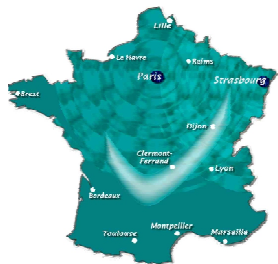
Contacts :

Daniel MILAGRE
Consultant

Tél. 01 70 61 11 75
daniel.milagre@voirin-consultants.com

Amélie VOIRIN
Chargée d'affaires

Tél. 01 70 61 11 70
amelie.voirin@voirin-consultants.com



Siège

42 route de Bischwiller
67300 SCHILTIGHEIM
Tél : 03 88 62 23 00

Bureau PARIS

35 rue Vaugelas
75015 PARIS
Tél : 0820 850 189

Bureau LYON

11 – 13 rue des
Aulnes
69769 LIMONEST
Tél : 0820 850 189

Bureau CANADA

1819 boulevard René-
Lévesque Ouest
Montréal (Québec)
H3H 2P5 Canada

VOIRIN Consultants : Avancez avec le bon guide !®

Auteur : Daniel MILAGRE – daniel.milagre@voirin-consultants.com
www.voirin-consultants.com