

e-Administration: les dessous chics d'ADELE

Tout paraît avancer correctement s'agissant de l'e-Administration. Sur les 140 projets qui doivent être bouclés à l'horizon 2007, près de 30 % sont déjà opérationnels. Ces mesures concernent aussi bien les citoyens, les entreprises, que les agents du service public et les collectivités territoriales: 43 % des mesures déployées l'an passé concernaient les usagers, 46 % visaient à améliorer l'efficacité administrative en interne, 11 % (restants) concernent les problématiques d'infrastructure (archivage et numérisation des documents) et de confiance.

L'objectif d'ADELE est triple. Il s'agit de proposer des services qui soient: – **plus rapides** (grâce à une meilleure circulation de l'information par voie électronique, ceci se traduisant par un raccourcissement des délais d'instruction), – **mieux gérés** (en mettant en commun le savoir faire acquis et en maîtrisant les coûts induits), – **plus efficaces** (grâce à la suppression des tâches répétitives). Sur le plan pratique, ADELE est organisée en fonction de chaque moment de la vie de l'utilisateur ou de l'entreprise. À terme, le portail global évoluera vers un portail personnalisé pour chaque usager. **Changement des habitudes dans les ministères** Par ailleurs, les applications de l'e-Administration se sont étendues aux ministères, ce qui a changé les habitudes de travail de ces derniers qui ne font désormais plus guère cavalier seul. De fait, 43% des mesures ministérielles adoptées en 2004 l'ont été en collaboration avec d'autres ministères pour éviter de réinventer la roue et d'installer des procédures d'une interopérabilité douteuse. Premier constat: suite à l'utilisation de cette approche « toute numérique », 40% des gains de productivité sont liés à l'utilisation des services. Pour chiffrer plus justement les économies d'échelle réalisées, une équipe du ministère de la Fonction Publique a développé une méthode: Mareva. Elle permet de mesurer assez finement la valeur de chaque projet d'e-Administration et d'en déterminer les gains financiers prévisibles. **Une économie de 490 millions d'euros** Prenons un exemple: le Conseil Général des Yvelines vient d'utiliser cette méthode pour rationaliser son service de délivrance des cartes de transport. Grâce à la simplification des procédures, il a été possible de réduire le nombre de postes affectés à cette tâche de 3 à 1,5. Ceci a permis d'affecter les agents ainsi libérés à des tâches plus gratifiantes, moins répétitives. Les chiffres concernant les investissements et les gains obtenus sur les programmes déjà réalisés sont encore plus parlants. Ainsi, les 40 projets en cours coûteront sur la période 2004-2008 quelque 188 millions d'euros. Or, on sait déjà qu'ils permettront une économie de 490 millions d'euros. De même, sur 2006, le budget alloué à ces nouveaux services sera de 73 millions d'euros, tandis que l'économie d'échelle projetée atteint les 153 millions. Une fois, les 140 projets opérationnels, le gain annuel permettra à l'Etat d'économiser 442 millions d'euros. Autre exemple : la procédure de changement d'adresse passant au numérique, elle permettra en 2007 d'économiser quelque 2,9 millions d'euros, le potentiel d'économie sur ce service étant plus important, puisqu'à terme il permettra de soulager les fonds publics de 17 millions d'euros. Mais cette notion d'épargne va plus loin puisqu'elle s'étend aussi aux prestataires directs oeuvrant pour les services publics. Sur un environnement de service public évalué à quelque 1,16 milliard d'euros, les dépenses épargnées par les opérateurs liés à l'Etat devraient atteindre les 135 millions. **Une forte adhésion des citoyens** De telles économies ne seraient pas envisageables sans une adhésion massive par les usagers, privés ou professionnels. S'il faut en croire les résultats du dernier baromètre ADELE, le public est bien au rendez-vous: – ce 4 avril 2005, près d'1,5 million de Français auront utilisé le Web pour déclarer leurs revenus – plus du quart des

Français déclarent utiliser Internet pour leurs démarches administratives, la proportion la plus forte se situant dans la tranche des 17-24 ans – près des 2/3 des Français interrogés considèrent que les services administratifs se sont nettement développés au cours des 12 derniers mois – 71 % se déclarent satisfaits de la qualité des renseignements ainsi fournis – près d'un Français sur 2 (46 %) se déclare prêt à être usager de l'administration en ligne en 2006 – le 39 39 est désormais bien connu de nos concitoyens, puisqu'il a enregistré à ce jour plus de 800.000 appels Certains services font d'ailleurs recette (!). Ainsi 2 millions de certificats de non-gage pour les véhicules automobiles ont été délivrés l'an passé via Internet et sur les bornes interactives disponibles dans les Préfectures. Et 5,4 millions de cartes grises ont été traitées par voie électronique sur un total de 8 millions. Bref, l'e-Administration a indéniablement de beaux jours devant elle.