

La relation au citoyen est le parent pauvre des chantiers informatiques de l'Etat (tribune)

Opération transparence sur les grands chantiers informatiques de l'Etat. En novembre dernier, le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) a ainsi lancé une initiative inédite. La [publication d'un tableau de bord](#), accessible à tous, qui résume l'avancée, les retards ou encore le budget des grands programmes numériques de modernisation de l'administration centrale. Un effort de transparence louable qui tranche avec la situation passée où les dérapages étaient souvent identifiés tardivement sur la base de rapports parlementaires ou des remontrances de la Cour des comptes. La première mouture de cette photographie [passe au crible 57 projets](#) représentant un engagement de 2,29 milliards d'euros.

Principal enseignement : si on additionne le montant des projets de SIRH, de modernisation des infrastructures IT (datacenter, réseau, téléphonie), d'amélioration des outils comptables et de pilotage, ce sont plus de 60% des ressources qui sont consacrés à des projets au service du fonctionnement des organisations et non à la satisfaction des besoins ou attentes du citoyen. Il convient d'ajouter à cette somme les chantiers relatifs à la sécurité des personnes, nécessaires au vu des menaces qui pèsent sur notre pays, et la lutte contre la fraude. Au final, nous arrivons à plus de 80% de la dépense informatique sur des projets dont la vocation n'est pas d'améliorer le service public. Autrement dit, l'Etat dépense une majeure partie de son budget informatique pour s'organiser et non servir ses administrés au travers du digital ou du développement de nouveaux services.

Le poids faramineux des grands projets SIRH

Les dépenses aspirées par les systèmes d'information en ressources humaines (SIRH) interpellent : 970 millions d'euros au total, soit 44% de l'enveloppe dévolue à ces grands programmes. A lui seul, le projet SIRHEN qui vise à rénover les systèmes de gestion de ressources humaines de l'Education Nationale est emblématique des dérives dans ce domaine. Il pèse pour près de 500 millions d'euros. Lancé en 2007, son budget initialement estimé à 80 millions d'euros a explosé au gré des réévaluations.

Aucune grande entreprise ne consacre une part aussi importante de ses ressources à organiser la paye de ses salariés. Il faut évidemment se garder de parallèles trop simplistes avec les situations rencontrées habituellement dans les entreprises. Les chantiers de systèmes d'informations publics sont souvent hors norme au regard du nombre d'utilisateurs potentiels qu'ils impliquent. Néanmoins, le constat est inquiétant : pas loin de la moitié du budget investi dans des projets de SIRH, c'est inédit.

Pas assez de place accordée au service au citoyen

Au vu du poids des crédits accordés aux programmes de modernisation du fonctionnement de l'administration centrale, la transformation digitale peine à trouver sa place. Il reste une enveloppe de 300 millions d'euros potentiellement allouée à la relation avec le citoyen. On se situe là bien en dessous des ratios observés dans les entreprises. Selon le [baromètre](#) des investissements numériques en France publié par Accenture en 2015, les entreprises consacrent en moyenne plus de 20 % de leur budget informatique à la transformation digitale contre à peine 10% au sein du portefeuille ministériel. A l'heure où les grandes entreprises accroissent leurs investissements dans l'espoir de renforcer l'attachement à la marque par l'augmentation de la satisfaction et de la fidélité client, il serait dommage que l'Etat n'en fasse pas de même avec ses citoyens.

A ce stade, il n'est pas inutile de rappeler que le digital n'est qu'un instrument au service d'une réflexion plus globale. Pas de transformation digitale sans un état des lieux et une vision politique partagée sur le rôle et les missions que l'Etat doit assumer. Celle proposée par le SGMAP au travers du concept de « l'Etat Plateforme » va dans la bonne direction. Il s'agit de concevoir les systèmes d'informations publics comme des ressources ouvertes, exposant données et interfaces de programmation (API) à l'ensemble des citoyens et des entreprises. La mise en œuvre de cette vision implique une réallocation des budgets informatiques mais aussi un changement dans le mode de fonctionnement des administrations. Après s'être concentrées sur leur fonctionnement interne, ces dernières sont dans l'obligation de s'ouvrir à l'extérieur afin d'engager une démarche de co-construction de services avec des partenaires et de développement d'un écosystème digital. Programme ambitieux qui demande des moyens et une volonté politique forte et constante. Tant on sait que la résistance au changement peut être bien ancrée dans l'administration centrale.



Par Emmanuel Manceau, manager chez Quantmetry cabinet de conseil spécialiste du Big Data. Il travaille depuis plus de 15 ans dans le secteur du conseil. Emmanuel Manceau accompagne les grands groupes dans la transformation digitale par la donnée.

A lire aussi :

[Opération transparence sur les grands projets de l'Etat](#)

[Henri Verdier, Dinsic : « L'informatique de l'Etat ne se résume pas à ses sorties de route »](#)

[Les 15 projets clefs de l'informatique de l'Etat](#)