

Introduction à L'administration électronique

Secrétariat Général
Bureau de Pilotage et de Coordination

FEVRIER 2004

INTRODUCTION

Le développement de l'administration électronique correspond à une volonté gouvernementale affirmée. Depuis le lancement du Programme d'action gouvernementale pour l'entrée de la France dans la société de l'information (PAGSI), en 1998, jusqu'aux comités interministériels pour la réforme de l'Etat (CIRE) et pour la société de l'information (CISI¹) et au travers des rapports parlementaires (Lasserre² et Carcenac³), les directives tendent à concrétiser l'émergence d'une administration électronique offrant des services en ligne tant aux différents publics de l'administration (particuliers ou professionnels) qu'aux entités administratives et aux agents publics eux-mêmes.

La circulaire du Premier ministre du 12 septembre 2003⁴ réaffirme la nécessité de l'usage des technologies de l'information et de la communication comme outil de modernisation de l'administration. « Ces technologies permettent, en effet, non seulement de faciliter l'accomplissement des formalités, notamment par la mise à disposition de téléprocédures, mais aussi de proposer de véritables services personnalisés, utilisables pour un ensemble de démarches ». Cette circulaire énonce les principes qui doivent guider le développement de l'administration électronique :

- Un traitement personnalisé des usagers
- Une responsabilisation accrue des agents
- La mutualisation, la concertation, et les échanges entre administrations.

Dans cette circulaire est également rappelé le rôle de l'Agence pour le développement de l'administration électronique⁵ (ADAE) créée en février 2003 :

- Animation de la réflexion et de la concertation interministérielle sur les sujets d'intérêt commun : sécurité des systèmes d'information, formation des personnels, dimension communautaire, méthode d'évaluation des réalisations
- Réalisation de services à caractère interministériel
 - pour les usagers : changement d'adresse, par exemple
 - pour les agents publics : création d'une carte de l'agent public, par exemple.

Le plan stratégique pour l'administration électronique, qui sera définitivement arrêté par le CIRE 2004, reprend les orientations données dans le cadre du programme « RE/SO 2007 »⁶ :

- Mise en œuvre en priorité des projets et téléprocédures susceptibles d'une réalisation rapide
- Réduction de l'hétérogénéité actuelle des systèmes d'information et création de services communs à plusieurs administrations
- Convergence, à partir de 2006, des systèmes d'informations vers des référentiels communs, « afin d'assurer la capacité d'évolution de l'ensemble et d'enrichir la teneur des prestations offertes ».

Ces directives sont en cohérence avec les recommandations de la Commission européenne pour le développement de l'administration électronique dans les pays membres. Un plan d'action intitulé « eEurope 2005 : une société de l'information pour tous » a été validé par le Conseil européen de Séville les 21 et 22 juin 2002⁷. Ce plan d'action vise à une amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services au profit de l'ensemble des citoyens européens.

¹ Comité interministériel consacré à la société de l'information. *CISI du 10 juillet 2003*

² www.premier-ministre.gouv.fr/fr/p.cfm?ref=40139#nowhere

³ www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/004000954.shtml

⁴ www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/014000291.shtml

⁵ www.legifrance.gouv.fr/Waspad/UnTexteDeJorf?numjo=PRMX0306850C

⁶ www.adae.gouv.fr/

⁷ www.internet.gouv.fr/

⁷ <http://europa.eu.int>

Les principaux objectifs à atteindre par l'Union européenne d'ici 2005 sont, concernant les téléprocédures¹ :

- Des services publics en ligne modernes dans le cadre du développement d'un gouvernement électronique (« *e-government* »)
- Une infrastructure d'information sécurisée
- Une évaluation comparative et la diffusion des bonnes pratiques (« *benchmarking* »).

Les actions proposées pour réaliser ces objectifs sont :

- L'adoption par la Commission d'un cadre en matière d'interopérabilité en vue de faciliter la fourniture de services paneuropéens de gouvernement électronique aux citoyens et aux entreprises
- Pour la fin 2004, des services publics interactifs et accessibles à tous *via* des réseaux large bande² et des accès multi plateforme (téléphone, télévision, ordinateur etc.)
- Pour la fin 2005, la passation de la majorité des marchés publics par voie électronique
- Un accès facilité pour tous les citoyens aux points d'accès publics à l'Internet (PAPI)
- Un examen de la possibilité de sécuriser les informations entre services publics
- Des mesures d'analyse, de recensement et de diffusion des bonnes pratiques au travers notamment de conférences et de réseaux de soutien.

Dans le domaine de la recherche, la Commission européenne donne d'ailleurs l'exemple avec les aménagement successifs du portail CORDIS³ (*Community Research & Development Information Service*), le service électronique de soumission des propositions et l'ouverture récente d'un portail consacré à l'ensemble des informations relatives à l'espace européen de la recherche⁴.

Le CNRS doit s'inscrire dans ce mouvement de réforme et de modernisation de l'administration. Au niveau de l'établissement le développement de l'administration électronique peut avoir plusieurs objectifs :

- Faciliter les relations entre les services et les usagers
- Construire une administration de service multi accès
- Contribuer à la modernisation de la gestion de la recherche.

L'utilisateur s'entend ici au sens d'utilisateur final du service en ligne. Cette notion recouvre plusieurs types de public cible :

- Public externe au CNRS :
 - les particuliers (personnes physiques)
 - les professionnels (personnes morales) : représentants des entreprises, professions libérales, associations...
 - d'autres entités administratives
- Public interne au CNRS :
 - les agents publics dans leurs relations avec le CNRS employeur
 - les agents dans leurs activités professionnelles et dans leurs relations avec d'autres composantes internes au CNRS :
 - personnels administratifs
 - personnels de la recherche.

Les entités qui fondent la légitimité du CNRS, les laboratoires, devront être considérés comme les premières cibles d'une modernisation de l'administration du CNRS.

¹ Le rôle de l'administration en ligne (eGovernment) pour l'avenir de l'Europe. Bruxelles, 26 septembre 2003.

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_fr.pdf

² La question de l'accès haut débit aux réseaux sur le territoire national a été traitée par le Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire (CIADT) du 3 septembre 2003 www.premier-ministre.gouv.fr/ressources/fichiers/ciadt030903_dp.pdf

³ www.cordis.lu

⁴ http://europa.eu.int/comm/research/era/index_fr.html

Quelques exemples potentiels de services en ligne par public cible :

- pour les publics externes : l'inscription aux concours de la fonction publique pour les particuliers ; les procédures de marchés publics pour les entreprises
- pour les publics internes : la gestion des congés ou des missions pour les agents ; la gestion des achats pour les personnels des laboratoires.

Pour la plupart des services en ligne, et pour tous ceux destinés aux publics externes au CNRS particulièrement, le recours à l'Internet ne se substitue à aucun autre canal : courriers et échanges de dossiers papiers, téléphone, services d'accueil... L'option retenue pour l'ensemble de la sphère publique est celle d'une administration « à accès pluriels ». Par contre une cohérence et une synergie doivent être recherchées entre ces différents supports possibles à l'accomplissement d'une même démarche.

Le développement de l'administration électronique au CNRS peut contribuer à une gestion plus efficace :

- en participant à la remise en cause des complexités organisationnelles ;
- en augmentant la réactivité des services (services en ligne disponibles 7 jours/7 et 24h/24) ;
- en s'accompagnant d'un engagement de service : qualité, écoute, réactivité, transparence...

Cet effort de dématérialisation, en imposant une réflexion approfondie sur les procédures du CNRS ne peut que favoriser les objectifs de la LOLF. La loi organique n° 2001-692, du 1^{er} août 2001 engage en effet une transformation profonde de la gestion publique. En plaçant la conception et l'exécution du budget de l'Etat sous le signe de la responsabilité et de l'exercice effectif du contrôle parlementaire, elle implique une révision de l'ensemble des pratiques administratives.

Le développement de l'administration électronique au CNRS doit prendre en compte les questions qui concernent toute la sphère publique tout en s'inscrivant dans les principales orientations du projet d'établissement¹ telles que définies par le Contrat d'action pluriannuel CNRS-Etat² : « Le CNRS a engagé une rénovation de son système d'information centrée sur les objectifs suivants :

- Fournir à la direction du CNRS et aux responsables à tous les niveaux un outil de pilotage et de suivi de l'activité de recherche
- Mettre à la disposition des unités de recherche les outils qui leur sont nécessaires pour la gestion de la recherche, le partenariat, la valorisation des connaissances
- Améliorer la productivité et simplifier les modes de gestion du CNRS
- Développer les outils de travail partagés au sein de l'organisme
- Favoriser l'ouverture et l'échange d'information avec ses partenaires et en particulier l'université. »

Le premier impératif du développement de l'administration électronique au CNRS est certainement de placer l'utilisateur au cœur des dispositifs administratifs et l'utilisateur prioritaire de l'administration de l'établissement est l'entité « laboratoire ».

Les téléprocédures représentent un enjeu essentiel pour l'amélioration de la relation de l'administration du CNRS avec ses publics en proposant de nouveaux services et en modernisant le fonctionnement de l'établissement. Il s'agit d'enjeux économiques, d'image de l'administration, de simplification, de confiance entre les usagers et les services et de qualité du travail administratif.

Les procédures administratives ont un coût, pour les usagers comme pour les services. Les téléprocédures représentent donc un **enjeu économique**. A elles seules, les économies potentielles sur le stockage, la manipulation, et l'affranchissement de chaque document papier,

¹ www.cnrs.fr/Strategie

² www.cnrs.fr/cw/accu/contratPluri/CAP.htm

à l'aller et au retour, ont été évaluées pour l'ensemble de la sphère publique à quelques millions d'euros par an, à l'avantage à la fois des usagers et des services publics.

Pour respecter cet objectif de réduction des coûts, il est important que la mise en œuvre d'une téléprocédure se fasse à un coût minimum, ce qui ne peut être obtenu que par la mise en commun des expériences et des savoir-faire. Il est également préférable que les dépenses consenties pour la mise en œuvre d'un nouveau support à une démarche administrative soient rapidement rentabilisées ce qui suppose une étude préalable de la formalité choisie et du public concerné (notion de démarche fréquente s'adressant à un large public). La téléprocédure doit apporter une plus value suffisante pour être adoptée par un pourcentage important d'utilisateurs potentiels afin que les coûts de mise en œuvre soient compensés par les économies dans le traitement de la démarche. Le principe général consiste donc à développer de manière prioritaire les téléprocédures correspondant aux démarches les plus courantes et/ou s'adressant à des groupes d'usagers déjà fortement utilisateurs des réseaux (intranet, extranet, internet).

Etant donné que l'administration électronique ne s'impose pas comme mode d'accès obligatoire pour les publics externes au CNRS, le succès des téléprocédures auprès de ces usagers dépendra grandement de leur simplicité, de la simplification des démarches qu'elles sous-tendent, et d'une gestion maîtrisée de la sécurité des données transmises, conditions déterminantes de l'appropriation par le grand public de ces nouvelles techniques de communication.

Pour le CNRS également, les téléprocédures peuvent être sources de **gains importants de productivité**. Grâce à l'accès direct des services à la documentation professionnelle et à certaines parties des systèmes d'information, un grand nombre de tâches répétitives, de saisie notamment, devient inutile ce qui permet des gains de productivité et peut permettre des redéploiements vers des activités plus valorisantes.

De plus, les téléprocédures peuvent être une source d'amélioration de **l'image du CNRS**, vis-à-vis de ses publics externes (particuliers ou entreprises) en offrant un meilleur confort d'accès aux démarches et une meilleure adéquation du traitement des dossiers grâce à la personnalisation de la relation.

Les téléprocédures constitueront également un facteur de **simplification** administrative au sein de l'établissement si leur mise en œuvre est l'occasion d'une analyse et d'une réforme des processus de travail et des organisations.

Secrétariat Général

Bureau de Pilotage et de Coordination

3, avenue Michel Ange

75794 Paris Cedex 16

Téléphone : 01 44 96 48 64

Télécopie : 01 44 96 49 15