



E-Administration

Enjeux

Face aux contraintes engendrées par la mondialisation, les impératifs budgétaires, l'évolution de la société et les attentes des usagers, les administrations ont dû engager un processus de réformes en continu. L'administration de demain doit être envisagée comme un outil de transformation de la gestion publique pour une meilleure réponse aux nouvelles demandes.

Pour réussir le passage d'une administration classique à une e-administration performante, l'approche retenue doit être centrée sur le citoyen, l'utilisateur, l'administré plutôt que sur l'administration et sa propre organisation. Il faut ainsi privilégier le service au citoyen pour lui offrir des outils et des interfaces faciles d'utilisation, répondant à ses besoins. Alors que la plupart des usagers n'interagissaient qu'à travers le courrier, le courriel, le téléphone et les rencontres, un nouveau canal s'est ouvert et se développe de plus en plus, le web, devenant même pour certaines démarches le seul canal d'échange.

Dans un sondage de l'Observatoire des politiques publiques du cabinet EY (mai-juin 2018), la moitié des agents publics interrogés estiment que les démarches administratives doivent être le domaine prioritaire de la transformation publique.¹

La réussite de cette transformation sera atteinte quand on aura dispensé le citoyen de l'obligation de comprendre les structures administratives, ainsi que les relations complexes et multiples qui peuvent exister entre leurs différentes entités.

Or, dans la pratique, on constate que trop souvent cette transformation n'est qu'un instrument de réforme et de modernisation des structures administratives et ne prenait que rarement en compte l'utilisateur final. L'e-administration s'était développée souvent sur les organisations existantes et verticales, en silo, loin d'une organisation horizontale ou transversale nécessaire à son déploiement et à sa réussite. Les exemples sont multiples et à tous les niveaux. Dans ce domaine, l'exemple du système automatisé des demandes de cartes grises restera un cas d'école.

Avec la fermeture des guichets d'accueil physique des préfectures le 6 novembre 2017, les usagers ont été obligés de réaliser toutes leurs démarches sur Internet. Rapidement, le site de l'Agence nationale des titres sécurisés, (ANTS) a connu des dysfonctionnements importants pour fournir les certificats d'immatriculation². Il aura fallu plus de 6 mois pour régler cette situation, entraînant pour les particuliers mais aussi pour les professionnels de nombreuses difficultés.

Pour cette situation, l'État a été à de nombreuses reprises condamné par les tribunaux administratifs. Le 26 avril 2018, le tribunal administratif de Melun (Seine-et-Marne) a ordonné à l'État « d'affecter un agent de la préfecture ou de la sous-préfecture la plus proche du domicile » à un plaignant de Lésigny afin de l'aider à obtenir sa carte grise « dans un délai de dix jours ». Condamné, l'État a également dû verser 400 € d'indemnité. En effet, le plaignant avait acheté sa voiture en novembre 2017 et, n'ayant pas pu obtenir sa carte grise, se l'était fait

¹<https://www.ey.com/fr/fr/industries/government---public-sector/ey-sondage-exclusif-les-agents-jugent-severement-la-transformation-du-secteur-public>

² <http://questions.assemblee-nationale.fr/q15/15-8102QE.htm>

immobiliser le 13 janvier 2018 lors d'un contrôle, car il n'avait plus de droit de circuler.

Aujourd'hui, si le service est opérationnel, son usage reste pour le moins laborieux faisant ainsi le bonheur de prestataires de services, qui proposent de réaliser ces démarches moyennant quelques dizaines d'euros.

En ce qui concerne l'Assurance Maladie, en acceptant les conditions d'utilisation du compte Ameli, les assurés consentent à la suppression des courriers postaux, alors que leurs e-documents ne sont disponibles que six mois, ce qui implique de ne pas oublier de les télécharger pour les conserver.

La transformation numérique d'un territoire comme la Mayenne a pour objectifs de contribuer à la satisfaction des usagers, à l'efficacité de l'administration, ainsi qu'au développement du territoire et à son attractivité. Elle consiste à tirer pleinement parti des outils numériques, à faciliter les démarches quotidiennes à effectuer et créer de nouveaux usages au quotidien, adaptés aux besoins. Elle intègre également l'accompagnement des différents publics dans l'appropriation et l'exploitation du numérique, avec une attention particulière portée aux publics les plus éloignés du numérique.

Il existe désormais une volonté affichée à tous les échelons administratifs de tendre vers le tout numérique, que ce soit au niveau de l'action publique de l'État ou que ce soit au niveau des collectivités territoriales et locales. Selon le secrétaire d'Etat en charge du Numérique : « *Notre ambition est de faire de la France une société numérique performante et humaine, qui permette à tous les citoyens d'accéder à leurs droits, de s'approprier les usages et potentialités numériques. 100 % de numérisation des démarches d'ici à 2022* »³.

Ressources

Le développement d'un ensemble d'outils de simplification des procédures administratives est en cours

- L'utilisation de **France Connect**.⁴ (plus de 15 millions de Français connectés). Le compte Ameli est devenu le premier fournisseur d'identités numériques pour les sites publics et privés France Connect.
- Le site **Démarches Simplifiées**⁵ permet de dématérialiser des démarches administratives grâce à un générateur de formulaires et une plateforme d'instruction de dossiers : 2 500 administrations partenaires, + de 50 000 démarches dématérialisées, 1 millions de dossiers déposés. Le conseil départemental de la Mayenne a été l'un des premiers départements de France à utiliser cet outil dès 2018, avec la demande d'indemnisation des frais d'hébergement dans le cadre d'un stage ambulatoire dans les cabinets libéraux dès octobre 2018. Aujourd'hui ce sont neuf procédures actives et treize en projets.
- Le programme **Dites le moi une fois**⁶ contribue à la réduction de la charge administrative en évitant la redondance des informations demandées aux entreprises. Il est prévu de développer ce principe au sein des collectivités.
- Plus généralement, la plateforme **beta.gouv.fr**⁷ propose à tout responsable d'administration centrale ou territoriale de créer rapidement des outils qui résolvent les problèmes les plus courants rencontrés par les concitoyens. De cette plateforme sont sortis des services comme **pix.fr** ou **api.gouv.fr**.⁸

³ <https://secretariat-etat.numerique.gouv.fr/transformation-numerique-de-letat>

⁴ <https://franceconnect.gouv.fr/>

⁵ <https://www.demarches-simplifiees.fr/>

⁶ https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/sgmap_plaquette_dlnuf.pdf

⁷ <https://beta.gouv.fr/>

⁸ <https://beta.gouv.fr/content/docs/rapportannuel.pdf>

- La dématérialisation des marchés publics, des demandes de subventions au niveau du conseil départemental de la Mayenne est déjà effective.
- Plusieurs ressources permettent d'évaluer ses droits : **mes-aides.gouv.fr**⁹ ou **mesdroitssociaux.gouv.fr**¹⁰ (possibilité de connexion via France Connect).

Un accès aux données de plus en plus aisé

L'ouverture des données (**Open Data**) vise à encourager la réutilisation des données au-delà de leur utilisation première par l'Administration. L'ensemble des données publiques sont mises en ligne sur la plateforme publique de diffusion de l'État, **data.gouv**¹¹ pilotée par la mission **Étalab**, placée sous l'autorité du Premier ministre. L'Observatoire Open Data des territoires¹² permet de connaître et comprendre l'avancement de l'ouverture des données publiques dans les territoires. Il s'agit d'un outil pour piloter les politiques publiques numériques des collectivités territoriales. Il existe deux types de données actuellement :

- **Les données** : en région Pays de la Loire, il existe un portail¹³ d'ores et déjà disponible. Dans le cadre d'une convention entre le département de la Mayenne et le centre de gestion, il est prévu de créer un portail de données, **data.mayenne.fr**. Les Etablissements public de coopération intercommunale (EPCI) et les communes pourront s'ils le souhaitent être partenaires. Il existe également des initiatives privées d'utilisation et de traitement des données disponibles.¹⁴
- **Les données géographiques** : il existe une base de données nationale spécifiques, des informations géographiques, **geo.data.gouv.fr** qui est alimentée entre autres, par la base régionale des Pays de la Loire, **Géopal**¹⁵ sur laquelle la base départementale est intégrée, **geomayenne.fr**. Les données géographiques revêtent une importance primordiale tant pour l'État que pour les collectivités, comme le souligne le rapport parlementaire « *Les Données géographiques souveraines* »¹⁶
- **La Base adresse nationale**¹⁷ : il s'agit d'une base de données contenant la correspondance entre adresse postale et position géographique de plus de 25 millions d'adresses sur le territoire français. Ces données de référence sont issues d'une coopération entre **l'État, l'IGN, La Poste** et **OpenStreetMap France**. Pour que les services d'urgences arrivent au bon endroit, pour réaliser une analyse cartographique en quelques clics ou encore pour que les opérateurs publics et privés coordonnent mieux leurs chantiers.

Le développement de nouveaux système d'évaluation :

- **nosdemarches.gouv.fr**¹⁸ a pour objet de recueillir et d'afficher l'avis des citoyens usagers sur les démarches de l'administration dans le cadre du projet 100 % des démarches administratives accessibles en ligne au 1^{er} janvier 2022.

⁹ <https://mes-aides.gouv.fr/>

¹⁰ <https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/>

¹¹ <https://www.data.gouv.fr/fr/>

¹² <http://www.observatoire-opendata.fr/>

¹³ <https://data.paysdelaloire.fr/pages/home/>

¹⁴ <https://www.politologue.com/service-public/departements/53/>

¹⁵ <http://www.geopal.org>

¹⁶ https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Rapport_DonneesGeographiquesSouveraines.pdf

¹⁷ <https://adresse.data.gouv.fr/>

¹⁸ <https://www.nosdemarches.gouv.fr>

- **Oups.gouv.fr**,¹⁹ le nouveau site qui atteste de la possibilité pour chaque Français de se tromper dans ses déclarations à l'Administration, sans risquer une sanction dès le premier manquement. Chacun peut rectifier son erreur – spontanément ou au cours d'un contrôle – son erreur lorsque celle-ci est commise de bonne foi et pour la première fois.
- La création d'indicateur de satisfaction²⁰ permettant de s'exprimer au sujet des services mis en place concernant la plupart des services publics existe également. Il agrège les données de plusieurs services publics ou administrations. Il existe également d'autres solutions comme **Mon avis**²¹ ou des systèmes en cours d'expérimentation comme **Voxusagers**²²

¹⁹ <https://www.oups.gouv.fr>

²⁰ <https://www.resultats-services-publics.fr/>

²¹ <https://www.monavis.numerique.gouv.fr>

²² <https://www.voxusagers.gouv.fr>