

# e-administration : l'imparable migration



21



22



24

- 20 Hélios, l'application qui simplifie la vie du Trésor public
- 20 pour aller plus plus loin
- 21 à Saint-Sauveur-de-Peyre, on pratique la dématérialisation
- 22 « il faut un tandem personnel politique-cadres administratifs »
- 24 CDC Fast : 400 000 télétransmissions
- 24 la sécurité des démarches en ligne

Les années 2000 sont celles de l'administration électronique. Tout le monde connaît la télédéclaration, permettant aux contribuables de communiquer leurs revenus via internet plutôt que par courrier classique. Mais le plus important est ailleurs : les ministères, les collectivités territoriales et les établissements publics migrent massivement vers l'univers numérique. Voyage au cœur de l'e-administration.

L'administration électronique pourrait se résumer à une succession d'acronymes : Adae, Adele, DGME, RGPP... Des sigles qui sont autant d'agences et de directions qui ont accompagné la mutation progressive de l'administration française vers l'univers numérique. C'est en 2003 que fut créée l'Agence pour le développement de l'administration électronique (Adae) afin de développer l'usage des systèmes d'infor-

mation au sien des services de l'État. Un an plus tard, le gouvernement lançait le programme Adele (Administration électronique), dont l'objectif était de capitaliser les différentes expériences lancées en France. Adele a ainsi recensé une multitude d'initiatives : archivage électronique, identité numérique, données géographiques, interopérabilité des systèmes d'information... De toutes ces expériences, le programme Adele a édité des chartes et des méthodes, et créé une plate-forme technique pour le développement collaboratif.

En 2005, la DGME (direction générale de

la modernisation de l'État) absorbait et remplaçait les agences précédentes. Placée sous l'autorité du ministère du Budget, elle conseille les ministères dans leurs stratégies de transformation vers l'e-administration avec un objectif économique : « transformer l'État pour maîtriser et rationaliser les dépenses publiques ».

Quant à la RGPP (Révision générale des politiques publiques), elle affiche l'ambition d'améliorer les relations de l'administration avec ses citoyens et s'appuie, pour cela, sur la dématérialisation de nombreuses procédures.





présentation multimédia du site Mon.Service-public.fr

## la déclaration d'impôts en ligne, plébiscitée

En l'espace de quelques années, plusieurs programmes d'e-administration à destination du grand-public ont été lancés. Figure de proue de ce dispositif : la télédéclaration des impôts sur le revenu. « *En 2009, nous avons franchi un nouveau cap en matière d'administration électronique, à la fois en termes de volumes d'utilisateurs et de services offerts*, affirme Arnaud Lacaze, chef du service projets à la DGME; *pour preuve, les 9,7 millions de contribuables qui ont rempli leur déclaration de revenus en ligne cette année, ou le million de personnes ayant déjà utilisé le changement d'adresse en ligne suite à un déménagement* ».

Dans une moindre mesure, le lancement de Mon.service-public.fr, qui permet aux internautes d'effectuer l'ensemble de leurs démarches administratives – logement, transport, santé, emploi, justice, famille... – à partir d'un compte personnel unique, connaît un succès d'estime. À ce jour, environ 150 000 personnes se sont abonnées à ce service créé il y a

moins d'un an. En quelques années, le grand-public a pu tester d'autres nouveautés en ligne : consultation des remboursements de soins, demande de bourse ou de logement étudiant, abonnement aux offres d'emploi du Pôle Emploi, obtention d'extraits de casier judiciaire... Une avalanche de services qui témoigne d'une réelle volonté étatique de rapprocher les administrés de leur administration et, accessoirement, de réduire les coûts liés au traitement de documents papier. Pour autant, tout n'est pas encore parfait, comme en témoignent, par exemple, les plaintes d'associations de malvoyants qui estiment que les sites publics restent inaccessibles aux personnes handicapées.

## ressources humaines en voie de dématérialisation

Au-delà de l'amélioration des relations entre l'administration et ses citoyens, l'administration se développe surtout au sein des collectivités et des établissements publics eux-mêmes. Les ressources humaines de l'administration, par exemple, sont en voie de dématérialisation. La France compte, selon les critères retenus, entre 5 et 6 millions d'agents de la fonction publique. Si on

multiplie ces millions de dossiers par le nombre de documents relatifs à chaque fonctionnaire, on imagine aisément les colossaux volumes créés et gérés... Le passage d'une gestion physique à un traitement dématérialisé s'est appuyé sur la mise en conformité des systèmes d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) des différentes administrations : homogénéité des procédures, respect des règles de gestion, fiabilité des données...

À ce jour, l'éditeur de progiciels de gestion de ressources humaines HR Access gère 1,8 million de personnes, actives et retraitées, de la fonction publique d'État, territoriale et hospitalière. C'est ainsi que l'émission et la transmission des bulletins de paie dématérialisés a pu être menée à bien au sein notamment de collectivités territoriales comme le Grand Lyon.

Autre service public converti à la numérisation, la justice accélère le pas vers un monde dématérialisé. Le réseau privé virtuel de la justice (RPVJ) est désormais connecté au réseau privé virtuel des avocats (RPVA) et permet à ces derniers d'obtenir la copie d'un dossier pénal, de consulter le calendrier des procédures ou de se faire délivrer des actes. Depuis 2007, les tribunaux de grande instance et les cours d'appel sont progressivement équipés de matériel destiné à la dématérialisation. Quant aux avocats, ils disposent de logiciels dédiés à la gestion des procédures et à l'interconnexion.

## migration numérique réussie

Certains services publics font figure de précurseurs en matière de cyberadministration. La caisse d'allocations familiales de Grenoble a commencé sa migration numérique dès l'an 2000 : « *À l'époque, nous avons lancé un programme de numérisation du courrier entrant*, précise Hughes Saniel, sous-directeur des études informatiques au sein de la Caf Grenoble; *nous l'avons progressivement étoffé par un ensemble d'applications spécifiques à nos métiers* ». La Caf Grenoble a fait appel à la solution Freemind Enterprise d'Itesoft pour traiter 1200 000 plis annuels et exploiter 160 000 dossiers.

Au terme de plusieurs années d'expérimentation, la caisse observe au moins trois bénéfiques : un raccourcissement des délais de traitement qui permet aux assurés d'être informés du statut de leur dossier dans la journée même de leur envoi de courrier ; un recentrage des agents sur leurs activités à valeur ajoutée comme le conseil et l'accueil ; une réduction des coûts liés au papier et à l'archivage.

La caisse d'allocations familiales de Grenoble ne compte pas s'arrêter en si bon chemin : « Dans les deux ans à venir, nous souhaitons proposer aux assurés d'utiliser internet plutôt que le papier pour nous communiquer leur dossier. Cette saisie à la source est déjà proposée aux étudiants pour leurs demandes de logement », souligne Hughes Sanieel.

## Rennes, championne du 2.0

Du côté des municipalités, l'utilisation des technologies de l'information sert également à proposer aux administrés des services innovants. Rennes affiche une particularité démographique : sur une population de 210 000 habitants, la

ville compte 60 000 étudiants ! Avec une telle proportion, inutile de dire que la cité bretonne dispose d'un vivier d'habitants a priori favorables et aguerris aux nouvelles technologies.

Dotée du pôle de compétitivité Images et Réseaux, dédié aux technologies de l'information, la région rennaise se place résolument sur orbite numérique : « Rennes est un territoire d'expérimentation en matière de services innovants, constate Xavier Crouan, directeur général de la communication de la Ville ; notre ambition est de rendre accessibles, et gratuitement, des services et des informations via un large éventail d'outils : site web, flux RSS, univers Netvibes... Nous avons installé des bornes Bluetooth dans la ville pour diffuser de l'information géocontextualisée. Un habitant peut ainsi recevoir sur son téléphone portable des informations municipales en relation directe avec le quartier dans lequel il se trouve ».

## réalité augmentée et 3D

Rennes entend bien aller plus loin. La Ville vient de présenter plusieurs prototypes et services expérimentaux qui devraient être déployés dans un avenir proche. Parmi eux, un mur tactile de proximité qui se présente sous la forme d'une borne d'interrogation proposant des informations et des services de la ville. Autre application : la plate-forme OBE, qui permet de manipuler des bases de données et d'insérer des objets architecturaux. Enfin, à l'heure où les applications Iphone font un malheur et où la réalité augmentée s'invite dans les programmes à destination du grand-public, la ville vient de lancer l'application « Vivez Rennes augmentée », qui offre une combinaison d'images réelles et virtuelles pour localiser les services pratiques de la commune.

Tous ces services ont été réalisés grâce à des informations collectées au fur et à mesure par la mairie : « Pendant des années, nous avons constitué une base de données que nous utilisons aujourd'hui dans nos différents programmes numériques. Cette mémoire de la ville est désormais mise à disposition du plus grand

nombre », souligne Xavier Crouan.

La Ville de Nice, quant à elle, propose depuis le mois de septembre un portail numérique des territoires des Alpes-Maritimes à destination des collectivités, des professionnels et du grand-public. De

## « Nous avons installé des bornes Bluetooth dans la ville pour diffuser de l'information géocontextualisée »

Xavier Crouan,  
directeur général de la communication  
de la Ville de Rennes

nombreuses applications en trois dimensions permettent d'accéder à des données diverses : plan cadastral, emplacement de défibrillateurs disponibles, affichage de réseaux routiers et ferrés, itinéraires de randonnées touristiques...

Autre initiative : la Ville de Saint-Mandé (Val-de-Marne) propose un portail 3D destiné à faciliter l'accès aux services publics municipaux. Baptisée 3D-Citizen-Center, cette plate-forme permet de dématérialiser les procédures et les échanges.

## services innovants à l'horizon

On le voit, l'e-administration avance à grand pas mais en ordre dispersé. Éric Woerth, ministre du Budget et de la Fonction publique, et Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'État à l'Économie numérique, viennent d'annoncer la simplification d'une quinzaine de démarches administratives. L'objectif du gouvernement vise à « utiliser les technologies de l'information et de la communication pour créer des services innovants ». Les deux ministres ont également créé un groupe d'experts de la relation numérique à l'usager qui sera chargé de proposer de nouveaux services. Ce groupe de travail remettra ses propositions d'ici la fin de l'année.

lire la suite en pages 20 à 24 ■■■■



application Iphone  
« Vivez Rennes augmentée »

DR

# Hélios, l'application qui simplifie la vie du Trésor public

**Les échanges financiers entre les 3 000 trésoreries et les 117 000 établissements et collectivités sont en passe d'être dématérialisés.**

Le Trésor public a l'habitude des grands volumes : 3 000 trésoreries réparties sur le territoire français reçoivent chaque année 530 millions de feuilles provenant de 117 000 collectivités et établissements publics. Une quantité colossale de pièces justificatives – délibérations, documents relatifs aux marchés publics, factures, ordres de recouvrement... – que le Trésor public a longtemps géré par le biais d'une vingtaine d'applications. Tout a changé en 2006 avec le programme Hélios, qui remplace progressivement les outils informatiques utilisés jusqu'ici. Combiné à une dématérialisa-

tion de la comptabilité publique, Hélios affiche plusieurs objectifs : simplifier et moderniser la gestion budgétaire et comptable, fluidifier les échanges entre les comptables et les collectivités... À ce jour, il est déployé dans les trésoreries au rythme d'une centaine par mois.

## une valeur juridique inédite

Les apports d'Hélios dépassent de loin la seule fluidité des relations entre collectivités et Trésor public et marquent une vraie rupture en matière de valeur probatoire du document numérique. Aujourd'hui encore, seul le document papier fait foi, mais le déploiement de la nouvelle application débouchera sur un nouveau protocole : les données échangées électroniquement jouiront d'une valeur juridique inédite et seront, selon Alain Foucret, directeur du programme Hélios, « *autosuffisantes et autoporteurs* ». Grâce à ce nouveau

protocole d'échange de données, les mairies n'auront plus besoin d'adresser aux trésoreries des mandats, des titres et autres bordereaux.

## à la clé : 140 hectares de forêts sauvés

Le programme Hélios s'inscrit dans une logique de réduction des dépenses mise en avant par la Révision générale des politiques publiques (RGPP). Le coût du papier utilisé pour les relations entre les collectivités publiques et le Trésor public est estimé à 27 millions d'euros, soit 140 hectares de forêts... Grâce à la dématérialisation, ce coût devrait progressivement décroître. En moins de trois ans, 60 millions de documents, sur les 530 millions, sont déjà, passés au format numérique

À la fin 2009, 50 % des trésoreries françaises seront équipées d'Hélios. ■

**Bruno Texier**

### pour aller plus loin

■ Le portail pour la modernisation de l'État est une incontournable source d'information sur l'état de l'administration électronique en France. Utile aussi bien pour les professionnels que pour le grand public, il propose plusieurs lettres d'informations et de nombreux autres services : agenda, livres blancs, vidéos, flux RSS...

→ [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)

■ La direction générale de la modernisation de l'État (DGME) a ouvert un site spécialement dédié aux documents de référence de l'administration électronique. Référentiels et chartes relatifs à l'interopérabilité, à l'accessibilité, à la sécurité et à l'ergonomie sont proposés au format PDF :

→ [www.references.modernisation.gouv.fr](http://www.references.modernisation.gouv.fr)

■ Le site Service public est devenu en quelques années un pilier de l'information entre l'administration et ses administrés. Son annuaire de l'administration propose de nombreuses mises à jour :

→ [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

■ Le 19 octobre dernier, Éric Woerth, ministre du Budget, et Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'État chargée du développement de l'économie numérique, présentaient quinze mesures destinées à simplifier les démarches administratives. Ce site recense l'ensemble des dispositifs dédiés à la e-administration :

→ [www.ensemble-simplifions.fr](http://www.ensemble-simplifions.fr)

# à Saint-Sauveur-de-Peyre, on pratique la dématérialisation



vue aérienne de Saint-Sauveur-de-Peyre (Lozère)

**Après le lancement de son site internet en 2006, ce village lozère bascule progressivement vers le tout-numérique.**

**d**e nos jours, l'administration électronique n'est pas réservée aux villes de plus de 100 000 habitants. Saint-Sauveur-de-Peyre, village de 270 habitants situé en Lozère, appartient à la catégorie de ces communes rurales qui ont saisi l'intérêt de la dématérialisation

pour améliorer leurs démarches administratives. En 2008, la mairie s'est convertie aux échanges électroniques ; depuis, elle fait parvenir ses délibérations à la préfecture en mode sécurisé grâce au certificat délivré par Chambersign. Une solution dont le maire, Michel Guiral, vante les avantages : *« Les échanges électroniques nous font gagner beaucoup de temps par rapport au circuit trop long du courrier traditionnel. Auparavant, une lettre pouvait mettre jusqu'à huit jours pour arriver dans une commune située dans le même département ! Avec les échanges électroniques, non seule-*

*ment nous gagnons du temps, mais personne ne voudrait revenir à ce qu'on faisait auparavant. »*

## basculement progressif

La migration numérique de Saint-Sauveur-de-Peyre a commencé en 2006 avec la création du site web de la commune. Avec plus de 100 000 visiteurs en trois ans, le maire ne cache pas sa satisfaction : *« C'est une fréquentation honorable pour un village de 270 habitants ! »* La curiosité personnelle de Michel Guiral pour l'informatique a fait le reste. Avec l'aide de l'Agédi (Agence de gestion et de développement informatique), le basculement vers la dématérialisation s'est fait progressivement.

Monsieur le maire est le seul à disposer d'un certificat électronique, car sa signature engage la mairie. L'e-administration version Saint-Sauveur-de-Peyre se limite aujourd'hui à l'envoi de délibérations par la voie électronique. Mais, très bientôt, d'autres démarches administratives vont faire l'objet d'un chantier de dématéria-



Michel Guiral, le maire de Saint-Sauveur-de-Peyre, féru adepte de l'administration électronique

lisation : les bulletins de salaire, les déclarations Ursaff, les listes électorales, l'état civil... Comme le dit Michel Guiral : *« Tout ça est irréversible... »* ■

**Bruno Texier**