

Concours/ examen professionnel : Concours des IRA NET 2Numérotez chaque page
(dans le cadre en bas de la
page) et placez les feuilles
intercalaires dans le bon sens.Type (externe, interne, 3ème) : ExterneEpreuve/ sous-épreuve : Composition
(Préciser s'il y a lieu le sujet choisi)

Option : _____

Note :

20

Nombre

d'intercalaires : 4L'administration électronique : que doit-on en attendre ?

Lors de la réunion du Comité Interministériel pour la Modernisation de l'Action Publique (CIHAP), le 17 décembre 2012, le Premier ministre avait annoncé un véritable « choc de simplification » en matière de démarches administratives. Plus d'un an après, l'administration électronique, processus déjà consolidé depuis les années 2000, se développe et modifie progressivement le fonctionnement traditionnel de l'Administration. Considérée comme la traduction d'une dématérialisation des procédures, des logiciels et des dossiers, l'administration en ligne constitue un véritable enjeu en termes de modernisation du Service Public. En effet, l'action des pouvoirs publics doit pouvoir s'adapter à l'ère du « tout numérique » afin de répondre plus efficacement aux besoins nouveaux des usagers : traitement des demandes par courrier électronique, constitution des dossiers via internet, demande d'information en ligne. À cet égard, s'interroger sur les attentes que l'on doit avoir vis-à-vis de l'administration électronique revient finalement à se questionner sur l'adéquation entre les nouveaux dispositifs et leurs d'intervention suscités par la dématé-

N°

1./8

réalisation des procédures avec les besoins des usagers, contribuables, adhérents. En d'autres termes, dans un contexte de meilleure maîtrise des dépenses publiques, l'administration électronique ne constitue-t-elle pas une recette pragmatique, ou du moins, un levier d'intervention de modernisation du service public ?

Si l'on est en mesure d'attendre que les pouvoirs publics s'adaptent aux mutations de la société grâce à l'administration électronique, (I) Il demeure que ce processus doit également impliquer une réorientation de l'agenda stratégique de l'État (II)

I / Le développement de l'administration électronique s'envisage

comme une réponse aux mutations de la société et aux nouveaux besoins des usagers

L'objectif affiché de simplification des procédures (A) implique que l'on peut légitimement attendre de l'administration en ligne qu'elle constitue un outil d'amélioration du service public et des relations avec l'usager (B)

A / L'Administration en ligne implique une modernisation des démarches administratives qui est au cœur du renouvellement du service public

L'un des axes autour desquels s'oriente la Modernisation de l'Action Publique est la simplification des procédures administratives Destinée à tous les contribuables (entreprises et particuliers), cette politique se traduit principalement

par une dématérialisation des démarches. L'outil numérique est aussi envisagé comme un levier pour lutter contre l'inefficacité de la prise de décision et la lourdeur des dispositifs traditionnellement imputés à l'Administration. A l'heure actuelle, nombreux sont les services numérisés : délivrance de cartes prises auprès des Préfectures, déclaration de revenus et de patrimoine auprès de l'Administration fiscale, ... Les usages de l'administration électronique s'appuient à grand nombre de service. Au delà de la dématérialisation des procédures, la simple demande d'information s'effectue de plus en plus via courrier électronique, en effet tous les services déconcentrés, toutes les collectivités territoriales et Administrations Centrales sont quasiment joignables par cette voie. Toutefois, il importe de conserver un accueil physique et de prendre en compte l'existence d'une pratique générationnelle en plus d'une pratique numérique qui maintient l'utilisation de l'Administration électronique. On ne devrait attendre un « tout numérique », les usagers ayant également des exigences vis-à-vis d'un service public de proximité.

En somme, dématérialiser les procédures permet un gain de temps et d'économies à condition de conserver, comme c'est le cas actuellement, des services présents physiquement dans le but de renforcer la relation entre l'Administration et les usagers.

B/ Une amélioration des relations entre l'Administration et les usagers possible grâce à l'Administration électronique

Si le renforcement de l'administration électronique n'est pas à l'Administration sa nécessaire présence physique,

elle peut toutefois être un support d'amélioration des relations entre celle-ci et les usagers. En effet, le passage à l'ère numérique implique une modernisation des pratiques de l'Administration face au développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, la traditionnelle culture Administrative du secret s'effrite au profit d'une logique d'explicitation de son action. À cet égard, se sont successivement créés des directions de la communication au sein des différentes Administrations. Elles utilisent les réseaux sociaux pour informer les citoyens de leur projet, certaines publient régulièrement des « newsletters », expliquant leurs actions. Les nouvelles pratiques s'inscrivent dans un contexte, plus en plus prégnant, de besoin de transparence. Au sein d'une Société marquée par des attentes constantes en termes de reddition de compte, l'administration électronique offre aux Administrations un moyen d'éclairer les citoyens sur leurs actions. C'est un support nécessaire à l'amélioration des relations. Dans cette optique, elle permet également d'impulser une démarche participative : par exemple le recueil à projets dans le cadre du dispositif Administration 2020.

En somme, les leviers évoqués par l'Administration (communication et participation) via l'intermédiaire de processus numériques démontrent que l'usager tout autant que le citoyen, face à ces dispositifs volontaristes et ambitieux peuvent obtenir (ou se faire assister) d'une amélioration des relations avec l'Administration.

ne rien écrire dans

la partie barrée

N°

4/8

Concours/ examen professionnel : Concours des IRAType (externe, interne, 3ème) : ExterneEpreuve/ sous-épreuve : Composition

Option : _____

(Préciser s'il y a lieu le sujet choisi)

Numérotez chaque page
(dans le cadre en bas de la
page) et placez les feuilles
intercalaires dans le bon sens.

Note :

20

Nombre

d'intercalaires : 7

Si le développement de l'administration électronique constitue une démarche volontariste qui s'inscrit dans un objectif affiché d'amélioration de la qualité du service public (du point de vue de l'utilisateur), ce processus doit toutefois s'envisager sous un angle global de modernisation de l'Action Publique.

II/ L'administration électronique doit constituer un support à la modernisation de l'Action Publique

Dans un contexte de meilleure maîtrise des deniers publics, l'administration électronique représente un véritable levier de réorganisation du service public (A) qui suscite toutefois quelques enjeux d'application (B).

A/ Une réorientation de l'agie stratégique de l'État impulsée par l'administration électronique

L'administration électronique impulse une véritable démarche qui s'articule auprès des différents services de l'État : le champ de la dématérialisation impacte ainsi le service public en lui-même. Nombreuses sont les procédures entièrement numérisées. On peut citer pour exemple le projet Acte en matière de contrôle de légalité, Chorus en matière de comptabilité,

N°
S./8.

L'opérateur National de Paye en matière de politique ressources humaines. Dans la continuité de cette logique, le décret du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique dématérialise entièrement les échanges de pièces justificatives entre l'ordonnateur et le comptable. Nombreuses sont ainsi les dispositions qui touchent l'Administration, si l'on ne restreint pas le champ couvert par la notion « électronique » au strict domaine de l'intermet. A cet effet, le service public doit nécessairement se réorienter au bénéfice de systèmes d'informations et de communication capables de coordonner toutes les procédures dématérialisées. Ainsi, ce mouvement de modernisation s'accompagne d'un changement des méthodes de management structurées autour d'un pilotage en réseau : de nouveaux métiers visent à coordonner les dispositifs d'information et de communication apparaissent. A la culture de la simple gestion administrative se substitue la gestion en termes de projet impulsée par l'administration électronique.

En somme, le passage de l'Administration à l'ère électronique restructure son action autour de prérogatives en matière de dématérialisation qui fait que les usagers et les citoyens sont en mesure d'attendre davantage en termes d'efficacité.

B/ Une nécessaire coordination des dispositifs à envisager

Le champ que recouvre la notion d'administration électronique est tout aussi vaste que les attentes que nous pouvons avoir à cet égard : une omélioration des relations, une simplification des démarches, une modernisation

des pratiques. Malgré les mesures ambitieuses en place, l'absence d'un cadre législatif et réglementaire précis empêche de formuler des besoins clairs. En effet, en matière électronique, seule la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés instituée par la loi du 6 janvier 1978 est apte à contrôler l'usage des données personnelles des individus.

Au sein de ce contexte d'open-data (d'ouverture de l'Administration sur le monde du numérique) il apparaît important de réguler l'usage des données, et ce d'autant plus qu'un dysfonctionnement peut toujours survenir (on retiendra pour exemple la publication des chiffres du chômage par l'opérateur SFR avant la date officielle). Dans cette mesure, ce que l'on peut légitimement attendre de l'administration en ligne s'oriente autour d'objectifs de protection des données, de renforcement des prérogatives accordées à la CNIL et de respect de la vie privée.

En somme, il apparaît important de pouvoir réguler l'administration en ligne, d'évaluer régulièrement ses dispositifs dans le but de conforter la relation de confiance avec l'usager-citoyen.

En conclusion, le nouveau modèle d'Administration que suscite la place de plus en plus prégnante accordée à l'administration électronique s'inscrit dans un contexte global de Nouvelle Gestion Publique. Il s'agit d'élaborer une série de recettes pragmatiques pour faire face aux impasses budgétaires et au refus des contribuables de voir leurs charges fiscales augmenter. À cet égard l'administration électronique

répond à un triple objectif : amélioration de la relation avec les usagers, dématérialisation des procédures et modernisation de l'Action publique. Ce mouvement ne doit pas s'accompagner d'un renforcement en matière de régulation et de protection des données.

ne rien écrire dans

la partie barrée

N°

8/8