

DOSSIER

L'e-administration : les tendances à l'oeuvre

Au regard des Directeurs généraux des services

Organisée par le syndicat national des directeurs généraux de service (DGS) de collectivités territoriales et placée sous le haut patronage de Nathalie Kosciusko-Morizet (secrétaire d'Etat chargée du numérique), la troisième [journée] nationale e-administration "Enjeux et stratégie pour les collectivités territoriales" qui se déroulait le 29 septembre à Pantin, a réuni une centaine de villes.

La dématérialisation, bientôt une l'obligation légale

En matière d'échanges de données entre l'Etat et les collectivités locales, les DGS vont devoir accélérer le passage à la dématérialisation. En effet les deux grands chantiers que sont Actes (direction générale des collectivités locales, DGCL) pour la télétransmission des actes soumis au contrôle de légalité et Hélios (direction générale des finances publiques, DGFIP) pour la dématérialisation et la gestion des données comptables (paie, titres, mandats, bordereaux, pièces justificatives) arrivent à maturité. Or ce qui était considéré comme une adaptation volontaire devrait bientôt passer au stade d'obligation légale. Comme l'a précisé Alain Foucret ancien directeur du programme Hélios et depuis le 1er septembre, directeur de la mission transversale de pilotage de l'ensemble des programmes de dématérialisation au sein de la DGFIP, "la généralisation devrait intervenir dans les deux ou trois années à venir". Puisque l'ensemble des postes comptables sera équipé d'ici fin 2010, on peut imaginer un passage à la vitesse supérieure après cette échéance. Les communes comme les autres niveaux territoriaux doivent s'y préparer. "Cette nouvelle étape devrait aussi conduire à faire évoluer les modalités de participation des représentants des collectivités locales - basée sur le volontariat -, dans le cadre de la structure Nationale partenariale", a indiqué Alain Foucret, "une organisation qui a montré sa pertinence pour définir et expérimenter la dématérialisation des différents flux comptables, mais qui n'est plus adaptée à la phase de généralisation". Quelques DGS se sont inquiétés, par ailleurs, de l'absence d'unité entre les systèmes d'échanges proposés aux collectivités locales par chaque ministère. Sur ce point Alain Foucret s'est montré assez pessimiste : "Je ne crois pas à la mise en oeuvre dans l'immédiat de démarches unifiées", a-t-il indiqué.

Les modifications de l'organisation interne

Dans les modalités d'organisation interne les changements sont également sensibles. Au niveau de la fonction informatique, les missions et les compétences des services internes sont remis à plat. "Les collectivités locales n'ont plus les moyens de s'offrir l'expertise dans tous les domaines. Aussi, l'externalisation apporte des réponses dans la mise en oeuvre des fonctions nouvelles", a indiqué Guy Schmitt, ancien DSI de collectivités locales. De nouveaux services spécialisés font leur apparition, comme celui des "tiers de télétransmission", sollicités par les collectivités pour la gestion de procédures réglementées comme les marchés publics ou l'archivage légal. Tendance confirmée par Sylvain Séveno, de CDC Fast,

un des précurseurs de la dématérialisation des échanges sécurisés qui compte déjà plus de 2.500 clients et 7.000 utilisateurs.

Daniel Rigaud DSI de Plaine Commune et président du Coter Club a pointé une autre tendance de fond, celle de la mutualisation des moyens : "La bonne gestion des ressources publiques passe désormais par la mise en commun des moyens et des compétences", a-t-il expliqué. Les groupements de communes y sont fortement incités. Ainsi la communauté d'agglomération Plaine Commune vient d'acquiescer un progiciel de gestion des ressources humaines qui sera commun à plusieurs villes et qui prévoit des redondances de sécurité réparties entre les villes.

"Les changements s'accroissent, ce qui réduit souvent la visibilité et donc la cohérence des projets", a estimé Jacques Kimpe, DGS honoraire de la ville de Nîmes et organisateur de la manifestation. L'administration électronique génère de nouveaux outils dont la mise en oeuvre pose clairement des problèmes d'architecture et d'optimisation. "Les logiques d'équipement s'opposent de plus en plus fréquemment, a constaté Jaysing Jeeawock, DSI de la ville de Tourcoing. Il y a une tendance naturelle à l'organisation en silo qui conduit à retenir des solutions informatiques intégrant par exemple leur propre module de parapheur électronique". A l'inverse, une approche plus transversale considérera le parapheur comme une application générique qui doit être interopérable avec toutes les applications métiers faisant appel à la signature électronique. Ce questionnaire entre le spécifique et le générique peut s'appliquer également aux modules de paiement en ligne, à la gestion électronique des documents et à l'archivage, aux outils de télétransmission... D'où l'idée d'une véritable urbanisation qui doit être portée au plus haut niveau de l'administration.

Les relations avec les citoyens

Pour Mathieu Lhérieu, de la Ville d'Asnières, concernant les services mis en place pour les citoyens, "on ne peut pas plaquer les mêmes solutions dans toutes les collectivités. Les demandes des administrés varient, en effet, d'une commune à l'autre en fonction des spécificités du territoire". "La première chose à faire est de mesurer les attentes citoyens" indique Cyril Kulenovic, de son côté, responsable de la direction des "relations citoyen" à la Ville d'Argenteuil, direction qui met en oeuvre des applications, des services et des fonctions destinées à offrir un accueil et un traitement de qualité à tous les citoyens de la ville : centre d'appel, gestion performante du courrier, plateforme d'e-administration, parcours de démarches simplifié pour les familles. La conséquence sur cette fonction essentielle de la relation d'échange avec le citoyen est que la ville est en mesure d'assurer une prestation d'ensemble, quel que soit le canal utilisé par le citoyen, ses demandes sont prises en compte et traitées par les services. Plus que les outils la réussite repose essentiellement sur une organisation sans faille capable de traiter les demandes de bout en bout.