

Présentation du Schéma Directeur

Colloque du mercredi 22 juin 2005

Le programme ADELE mené par l'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique traduit la volonté des pouvoirs publics de donner un cadre pluri-annuel, cohérent et coordonné au développement de l'administration électronique en France

Les réussites de l'Administration Electronique en France traduisent un investissement financier important des pouvoirs publics. Le schéma directeur ADELE permettra d'introduire la notion d'analyse de la valeur comme élément clé de justification et de pilotage des projets et programmes.

Dans une première étape, ADELE a défini les principes pour le développement et l'adoption de l'administration électronique pour les 3 ans à venir :

- Simplifier la vie de l'usager en proposant des services centrés sur l'usager, en simplifiant les démarches administratives, en développant la confiance dans l'administration en ligne, ...
- Améliorer l'efficacité du service public en mutualisant les investissements et les frais de fonctionnement, en améliorant l'organisation du service public, en développant l'évaluation et le pilotage, ...
- Valoriser l'agent dans sa mission en donnant la priorité aux tâches où la présence humaine est indispensable, en développant les compétences de façon continue, en développant les outils informatiques, ...

Le schéma directeur ADELE a ensuite proposé les objectifs suivants dans la suite de cette note :

1. **Inscrire les projets d'administration électronique dans des ensembles plus vastes ayant du sens à horizon long terme : les Initiatives Communes ADELE**
2. **Mettre en place un suivi efficace, de pilotage et de mesure de l'avancement d'ensemble l'administration électronique et au sein de chaque initiative, engager une démarche de pilotage par la valeur (contribution à la réalisation des objectifs de l'administration électronique déclinés pour l'initiative)**
3. **Instaurer les modes de gouvernance appropriés au niveau des structures déjà mises en œuvre par les services administratifs (Ministères, Services déconcentrés, Collectivités territoriales...), pour développer l'administration électronique.**
4. **Définir les principes d'urbanisation des systèmes d'information des structures administratives et d'évolution des infrastructures**

1. Inscrire les projets d'administration électronique dans des ensembles plus vastes ayant un sens à horizon long terme : les Initiatives Communes

Les Initiatives Communes, inscrites dans la durée et structurées par exemple autour des missions de services publics de l'administration, incluent l'ensemble des projets et des services (centres de maintenance, services administratifs, ...) qui opèrent l'administration électronique et permettent de leur donner une cohérence globale autour d'un même thème.

Les Initiatives Communes sont identifiées en collaboration avec l'ensemble des acteurs de l'administration et font l'objet d'un nécessaire travail de qualification et priorisation afin d'en faire émerger un plan de réalisation réaliste autour d'un nombre maîtrisable d'initiatives communes.



Le processus de qualification porte notamment sur l'évaluation de :

- La valeur ajoutée de l'initiative vis à vis de sa contribution aux objectifs de l'administration électronique, selon plusieurs catégories d'indicateurs (priorité politique, population touchée - visibilité, valeur ajoutée - services, réduction de coûts, complexité, risques ...),
- Les besoins et opportunités de mutualisation et rationalisation au vu de la situation actuelle - nombre de projets ou de services concernés par l'initiative, opportunités de mutualisation de projets, de services, de composantes fonctionnelles, applicatives ou techniques, volontés exprimées par les ministères de favoriser une mutualisation, ...

Quelques exemples d'initiatives identifiées :

Initiative « Production » - Rationalisation des infrastructures d'exploitation des services en mutualisant les différents centres de maintenance et d'exploitations informatique administratifs pouvant l'être et en rationalisant les processus de production.

Cette initiative contribue à répondre aux objectifs ADELE de développement de la confiance entre l'administration et l'utilisateur et d'amélioration de l'efficacité du service public en veillant principalement à la mutualisation des investissements et l'harmonisation des procédures. Les retours d'expériences sur des programmes de rationalisation de ce type, déjà menés dans le secteur privé ou dans des administrations étrangères, permettent de constater des opportunités de réduction de 10% à 20% des différents postes de coûts associés aux infrastructures et à la production informatique. Elle permet des gains en valeur :

- Pour le citoyen, la rationalisation permet d'homogénéiser et d'améliorer les niveaux de services (meilleure disponibilité, meilleure performance des télé services, respect des délais administratifs, ...).
- Pour les agents administratifs, la mutualisation et la rationalisation des structures de production permet d'adapter la gestion des ressources humaines aux types de métiers de l'exploitation informatique et ainsi d'améliorer l'esprit de corps.
- Enfin, améliorer les processus de commandes de gestion et de contrôle des prestations d'hébergement et d'exploitation de matériels informatiques.

Initiative « Gestion de la relation » - Mise en œuvre des services permettant la gestion de la relation entre l'administration et l'utilisateur (centres d'appel, supports, hot-line, enquêtes...) pour les services d'administration électronique

Cette initiative contribue à répondre aux objectifs ADELE de simplification de la vie de l'utilisateur et d'amélioration de l'efficacité du Service Public : L'initiative permet de rationaliser les nombreux et différents centres d'appels de l'Administration, par exemple autour du projet « 3939 - Allo Service Public », et ainsi d'apporter des leviers de valeur suivants :

- Pour le citoyen, une simplification et un meilleur service (un seul point de contact pour le support de plusieurs télé services, développement de nouveaux canaux comme les courriels et l'Internet, homogénéisation des démarches de supports, ...)
- Pour les agents, de meilleures possibilités de mesure du service rendu (visibilité accrue du nombre d'appels traités / de la performance / des coûts engagés) et de rationalisation des processus (capitalisation sur les meilleures pratiques, masse critique, ...)
- Pour l'administration, une rationalisation de la productivité en s'assurant que chaque centre de support dispose d'une masse critique d'appels et des économies d'échelle sur les prestations achetées

Initiative « Services aux personnes âgées » - Le développement de l'ensemble des services et démarches administratives spécifiques, l'organisation des services, leur diffusion et les outils ciblés pour les personnes inactives de plus de 60 ans (20,6 millions de personnes (estimation INSEE 2005)).



Cette initiative contribue à répondre aux objectifs ADELE de simplification de la vie de l'utilisateur et d'amélioration de l'efficacité du Service Public en proposant des services par événement de vie, permettant de simplifier les démarches administratives en réduisant le nombre de démarches par formalité, développant des services globaux centrés sur les besoins des personnes âgées, dans une démarche proactive de l'administration.

L'initiative permet de rationaliser les différents projets menés dans le domaine, et ainsi d'apporter des leviers de valeur suivants :

- Pour les usagers, une meilleure réponse à ses attentes, en s'assurant que les projets (services à la personne, dossier unique de demandes de prestation et d'aides financières ...) sont programmés de manière à répondre aux attentes les plus prioritaires des usagers,
- Pour les agents, la capacité à réduire les tâches administratives induites par une organisation en silo. Par exemple, éviter la déclaration et le traitement d'une demande de changement d'adresse dans plusieurs structures administratives,
- Pour l'administration, éviter la redondance de projets sur des sujets fonctionnellement proche et ainsi optimiser les coûts de mise en œuvre, ainsi que faire appel à des briques techniques mutualisées, par exemple dans le domaine de la sécurité.

2. Mettre en place un suivi efficace, de pilotage et de mesure de l'avancement d'ensemble l'administration électronique et au sein de chaque initiative, engager une démarche de pilotage par la valeur (contribution à la réalisation des objectifs de l'administration électronique déclinés pour l'initiative)

Les objectifs de l'administration électronique sont vastes - il est nécessaire de les décliner initiative par initiative afin de transformer un objectif général en un objectif appliqué et mesurable. Par exemple, concernant l'objectif général d'améliorer la qualité de service fourni à l'utilisateur, un objectif appliqué à l'initiative « Gestion de la relation utilisateur » pourrait être d'une part d'accroître la disponibilité du support (mesuré par les horaires d'ouverture du support téléphonique et le temps de traitement des courriels) d'autre part de diminuer les temps d'attente des usagers (mesuré par un taux de réponse à la deuxième sonnerie)

Afin de s'assurer que les activités d'administration électroniques (projets, etc.) contribuent effectivement aux objectifs, le schéma directeur propose de décliner des objectifs mesurables pour principales initiatives, de formaliser les processus de qualification des nouveaux projets proposés au regard de leur contribution aux objectifs ainsi que des processus récurrents de revue des projets engagés afin de mesurer l'atteinte des objectifs et l'efficacité.

3. Instaurer le mode de gouvernance approprié au niveau des structures déjà mises en œuvre par les services administratifs (Ministères, Services déconcentrés, Collectivités territoriales...), pour développer l'administration électronique.

La mesure régulière de l'atteinte des objectifs doit devenir progressivement un élément clé de suivi et de pilotage des initiatives - et des investissements qui y sont liés.

Ce pilotage devra s'appuyer sur une comparaison des indicateurs communs aux initiatives : coûts de développement, qualité des prestations, performance... ainsi que sur l'analyse de la contribution à l'atteinte des objectifs ADELE tels que définis de manière transverse : simplifier la vie de l'utilisateur, améliorer l'efficacité du service public, valoriser l'agent dans sa mission.



La mise en œuvre accélérée de l'Administration Electronique en France suppose une forte capacité de mobilisation, de coordination et de pilotage des projets y compris dans le domaine budgétaire, indispensable pour s'assurer de la contribution globale des initiatives à la transformation de l'Etat.

Pour la mise en œuvre des initiatives, le schéma directeur ADELE propose d'aborder la structuration des initiatives par la définition des processus de coordination et de pilotage qui couvriront notamment :

- La communication et l'échange, correspondant à la mise en place d'espaces de réflexion et de coordination entre les différents ministères - chaque ministère conservant le pilotage des projets et services qui lui sont propres,
- La mise en cohérence des projets, correspondant à la mise en place de projets et services communs avec une structure de pilotage associée - chaque ministère conservant le pilotage des projets et services qui lui sont propres
- La création d'organismes structurés, correspondant à la mise en place d'une structure dédiée à l'initiative, avec transfert vers la structure tierce à créer (type SCN, PPP, Agence) de l'obligation de résultats et d'une partie des moyens de contrôle financiers et humains.

Sur ce dernier point, quelques grands programmes de transformation en cours dans l'administration en France sont des exemples de mise en œuvre réussie de nouvelles structures et modes de gouvernance au sein de l'administration, par exemple le programme de modernisation sociale, le programme de modernisation fiscal COPERNIC, le programme de dépense de l'État ACCORD, le programme de ressources humaines SIRH, les achats publics, etc.

Ces programmes ont permis de faire émerger de nouvelles cultures et de nouveaux modes de fonctionnement souvent très difficiles à implémenter dans des structures existantes.

4. Définir les principes d'urbanisation des structures d'information des structures administratives et d'évolution des infrastructures

L'élaboration d'un cadre de cohérence constitue un préalable à la mise en œuvre des téléservices qui sous-tendent les diverses initiatives fonctionnelles et à la définition même des initiatives informatiques transverses. Ce cadre de cohérence est utile à tous les acteurs de la sphère publique et de la sphère privée impliqués dans la réalisation. Enfin il permet l'élaboration de l'ensemble des référentiels (sécurité, interopérabilité,..) nécessaires à ces acteurs

La suite des travaux d'ADELE conduiront à la définition des Initiatives Communes :

- Description, principes, gains attendus, contenu, cibles, acteurs
- Urgence, attentes, priorités, planning
- Projets existants ou déjà lancés
- Gouvernance, ressources budgétaires, en liaison avec la LOLF et les Ressources humaines

La première version officielle du Schéma Directeur ADELE sera publiée début 2006 en coordination avec le plan d'action de l'administration électronique (P2A2 2006) structuré autour des initiatives communes. structuré autour des initiatives communes.

