

Mon Numérique à Moi : E-administration

Numérique et administration : à vous la parole !

J'ai acheté un véhicule neuf. Lors de la saisie des informations sur internet, les justificatifs nécessaires à l'obtention du certificat d'immatriculation, y compris le quitus fiscal, n'ont pas pu être joints à la demande, les pièces jointes étant limitées à 1Mo alors que l'ensemble des documents représente 1,20 Mo... Quel dommage !

Bernard / Villaines-la-Juhel

Nous avons changé de Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) et donc d'adresse de messagerie électronique. Nous avons depuis lors une nouvelle adresse de messagerie, son ancienne adresse n'existant plus. Mais du coup, nous nous sommes retrouvés dans l'incapacité matérielle de se connecter à notre compte fiscal via impots.gouv.fr car l'adresse électronique renseignée lors de la création de son espace personnel a été détruite par notre FAI. Il nous est donc impossible de se connecter sur notre compte fiscal pour signaler le changement d'adresse électronique et indiquer notre nouvelle adresse de messagerie électronique, afin de faire notre déclaration de revenus en ligne.

Laurence / Renazé

Depuis le 6 novembre 2017, les demandes de cartes grises et de permis de conduire se réalisent uniquement sur le site internet de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). Or le site, bien que très récent, n'est pas accessible aux personnes en situation de handicap, mettant ces dernières dans l'impossibilité de se procurer les documents en question. Si la numérisation de la déclaration d'impôts s'est faite progressivement ce n'est pas le cas ni du permis, ni des cartes grises.

Didier / Contribution grand débat public / Genest-Saint-Isle / 27 février 2019

Nous devons construire un Etat plateforme qui facilitera, accompagnera, transformera nombre de ses procédures en solutions, en applications, un Etat qui doit avoir l'ambition, d'ici à 2022, de numériser l'ensemble des procédures qui sont les siennes.

Discours du Président de la République / Salon VivaTech 2017 / 15 juin 2017

Enjeux, ressources : aller plus loin !

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.

Elle consiste à tirer pleinement parti des outils numériques, à faciliter les démarches quotidiennes, à effectuer et créer de nouveaux usages adaptés aux besoins. Elle intègre également l'accompagnement des différents publics dans

l'appropriation et l'exploitation du numérique avec un souci particulier sur les publics les plus éloignés du numérique.

[Le dernier baromètre du numérique 2019](#) est riche d'enseignement à ce niveau. Tout d'abord on constate que le numérique tient une place importante dans les modifications intervenues dans les relations avec l'administration publique pour 86% de la population des 18 ans et plus. Si un tiers des Français (32 %) déclarent ne pas connaître de frein à l'utilisation de l'e-administration, la grande majorité évoque différents types de contraintes :

- La complexité des démarches (25% des réponses cumulées) est la première cause évoquée par un quart des répondants
- Un manque général d'aisance avec l'informatique et internet (20%). Viennent ensuite le manque d'interlocuteur disponible pour porter assistance dans la réalisation des démarches en ligne (18%)
- Une mauvaise conception des sites des institutions publiques (18%).

Mais plus encore avec l'âge, la part des individus qui pensent que les relations se sont complexifiées avec le numérique passe de 30% pour les 25-39 ans à 50% pour les 60-69 ans.

Aussi pour la réussite du 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 sa propre organisation en intégrant un accompagnement adapté. Il faut également privilégier le service au citoyen pour lui offrir des services et des interfaces faciles d'utilisation et qui répondent à ses attentes. Alors que la plupart des usagers n'interagissaient qu'à travers le courrier, le courriel, le téléphone et les rencontres, le web et les formulaires en ligne sont devenus le principal voir l'unique canal d'échange avec les services. Cette évolution correspond à la volonté affichée que [« 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 »...](#)

Or, dans la pratique, on constate que trop souvent cette évolution n'est qu'un instrument de réforme et de modernisation des structures existantes et qu'elle ne prend pas toujours en compte l'utilisateur final. Par exemple, en exigeant un smartphone avec un appareil photo de qualité, une puce NFC, un forfait internet et un passeport (pièce d'identité payante), [le système Alicem](#) (expérimenté par le Ministère de l'Intérieur depuis juin 2019 basé sur la reconnaissance faciale) demande une configuration telle qu'il exclut de fait les personnes qui n'ont pas de smartphone performant.

L'e-administration se développe souvent sur des organisations existantes et verticales, en silo, loin d'une organisation horizontale ou transversale nécessaire à sa transformation, à son déploiement et à sa réussite inhérent à l'espace numérique.

Aujourd'hui, tous les acteurs publics ont pris pleinement conscience de tous les enjeux et obstacles qu'il faut franchir dans les prochaines années pour réaliser cette adaptation. L'État, à travers sa [Direction Interministérielle du Numérique \(DINUM\)](#) se dote d'une feuille de route pour la période 2019-2021, [TECH.GOUV](#) intègre dans ses 6 enjeux, la simplification et l'inclusion. Les collectivités sont associées à travers [le programme de Développement Concerté de l'Administration Numérique Territoriale \(DCANT\)](#) depuis 2018.

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.

Aller plus loin !

Fiche Thématique :

[E-Administration](#)

Ressources :

Mission d'information Illectronisme Audition de Jacques Toubon - Sénat - 25 mai 2020

L'implantation des services de l'État dans les territoires : état des lieux et enjeux financiers - Rapport Sénat - 19 février 2020

Accélérer la transformation numérique du Service Public -TECH.GOUV - DIMUN - Octobre 2019

Gov Tech en France : état des lieux et perspectives - Roland Berger - 13 Novembre 2019

Evaluation de l'accès aux services publics dans les territoires ruraux - Assemblée Nationale - Octobre 2019

E-administration : du PAGSI au programme Action publique 2022 - Vie Publique - juillet 2019

Livre blanc "Pour une administration locale en mutation", SNDGCT, Juin 2019

Accès aux services publics dans les territoires ruraux - Cours de Comptes - Mars 2019

Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics - Défenseur des Droits - 2019

Amplifier la modernisation numérique de l'Etat - Rapport Cours des Comptes - 7 février 2018

Le service public nomade - Technologies mobiles : de l'amélioration de la performance à l'émergence de nouveaux usages - Deloitte - Février 2014

Aménagement Numérique, Attractivité des Territoires et Développement Durable - Richard LE GOFF (ENSTA ParisTech) - 2011

- Portail de la transformation de l'action publique
- Aménagement numérique des territoires - CEREMA
- ARCEP