

## **L'administration électronique : le guichet unique du futur**

### **Société de l'information**

Posté par: Tahar Jebari

Publiée le : 18/3/2005 7:30:00

L'administration électronique, le e-government, le cyber-gouvernement, l'administration communicante ; Des termes prononcés un nombre incalculable de fois par jour à travers le monde, pour désigner la mise en ligne des procédures de l'administration en usant des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les documents du Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) en font une recommandation importante, au moment où la mondialisation pousse les gouvernements à assurer de plus en plus de compétitivité à leur économie et leurs entreprises.

En effet, l'efficacité d'une entreprise est aujourd'hui en partie tributaire de l'efficacité de l'administration et de ses services. Et ceci est aussi vrai pour les services rendus au citoyen, quel que soit le domaine en question : éducation, santé, culture, jeunesse, etc. Cette efficacité ne dépendait que de l'organisation interne de l'administration et du travail réalisé par ses services. L'utilisateur, se déplaçait vers elle ou lui écrivait pour formuler ses requêtes ; Les affaires dépendant de plus d'une administration doivent faire souvent l'objet d'autant de déplacements ou de correspondances ; L'intervention humaine au milieu des processus et des procédures engendre des délais qui dépendent principalement de la disponibilité des fonctionnaires, de leur présence et de la célérité avec laquelle ils traitent les dossiers ; Le traitement manuel des affaires et la répartition des responsabilités sur plusieurs bureaux, plusieurs services et plusieurs administrations génèrent des dizaines de copies des mêmes dossiers, ce qui coûte très cher en dépenses de copies, en délais de transmission, en coût d'archivage et de conservation.

L'accès abordable aux technologies de traitement de l'information et la démocratisation de l'Internet apportent aujourd'hui des solutions qui amènent le guichet et les locaux commerciaux au domicile de l'utilisateur et lui permettent d'interagir avec les systèmes d'information de ces derniers. Ces technologies n'affectent pas uniquement les populations et le monde des affaires et de l'entreprise, mais aussi des pays entiers et leurs administrations, qui sont en train de voir dans ces outils les moyens idéaux de gain en productivité et en qualité. Dans les années à venir des bouleversements inéluctables sont attendus. Le rythme avec lequel ils se réaliseront ne dépendra que du rythme choisi par chaque pays, de la volonté de ses dirigeants et des moyens qu'ils mettent en œuvre ; moyens humains, matériels, financiers, juridiques, etc. Les plus efficaces arriveront alors à transformer leur administration en un véritable fournisseur de services, perçu comme une seule entité, fonctionnant comme une entreprise intégrée, à travers un guichet unique. L'état de l'art sera alors atteint quand les utilisateurs ne percevront plus cette forme d'administration à travers les technologies mises en place, mais comme une forme évoluée, plus réactive et plus efficace du secteur public ; quand il ne traitera plus avec l'administration à travers la connaissance qu'il a de son organisation et de ses structures, mais à travers des services en lignes auxquels ils ont accès, qui prennent en charge leurs requêtes et les traitent de manière complète et transparente.

### **LES FACTEURS CLÉS DE LA STRATÉGIE DE MISE EN PLACE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE**

Il est connu que les technologies qui réussissent sont celles dont l'utilité précède l'usage. Dans le cas de l'administration électronique, sa réussite dépend de facteurs clés minimums à prendre en compte dans la démarche de mise en place.

#### 1 - L'usager au centre des préoccupations du projet d'administration électronique

L'administration électronique doit s'organiser autour de besoins et des attentes des usagers. Elle doit être développée avec la capacité d'agir comme une seule entreprise, de telle sorte que le citoyen sent qu'il est servi par une seule organisation, plutôt que par plusieurs autorités publiques.

#### 2 – La standardisation des infrastructures : clé de réussite d'une administration électronique intégrée et communicante.

Une intégration horizontale et verticale complète et réussie de la délivrance des services à travers la création de réseaux, nécessite un effort énorme de standardisation et d'interfaçage. Ceci est d'autant plus important et difficile que la complexité des structures des gouvernements, des technologies et solutions en place, des procédures et de leur évolution dans le temps représentent des acquis dont il faut tenir compte. C'est pour cette raison que la plupart des stratégies nationales de e-gouvernement se concentrent sur l'interopérabilité des solutions existantes : matériels, logiciels, réseaux, techniques d'identification, d'authentification, de confidentialité et de sécurité.

#### 3 – Un back-office mécanisé et réorganisé et un nouveau modèle d'organisation.

La mise en place de nouveaux moyens pour mieux servir les usagers ne peut pas être destinée aux seuls guichets. En effet dans les mots « l'administration électronique » il ne s'agit pas d'électronique, mais d'administration ; le mot électronique n'est qu'un adjectif. Pour cette raison l'administration électronique est avant tout un back-office organisé et équipé de moyens de traitement et de communication intra et inter administrations, et qui communique en dernier avec l'usager à travers la couche des NTIC. Ce back-office revu et réorganisé, qui utilise les technologies de dématérialisation des documents et de communication développées, ne permet pas uniquement d'offrir des services de qualité aux usagers, mais de réaliser des économies appréciables et de s'inscrire dans la démarche de développement durable, en permettant des économies importantes de papier, de fournitures consommables diverses et d'espace.

Par ailleurs, la mise en œuvre de services innovants passe obligatoirement par de nouveaux modèles organisationnels. Cette nécessité est d'autant plus importante que de nouveaux moyens sont introduits. Ces moyens sont d'ordre technologique et réglementaire qui modifient les procédures, les objets traités et manipulés, leur forme et leur conservation.

#### 4 – L'inclusion sociale.

L'administration électronique ne consiste pas uniquement à mettre en ligne des services et des procédures (télé-procédures). Il s'agit aussi de rapprocher le citoyen de cette nouvelle forme d'administration et de développer sa confiance dans les technologies du virtuel. Aussi, aucun citoyen ne doit se trouver en reste du phénomène, car contrairement au secteur privé, le secteur public ne peut pas sélectionner ses clients, il doit servir tous ses citoyens.

[tahar.jebari@gnet.tn](mailto:tahar.jebari@gnet.tn)