

ADELE à La Réunion : quelles évolutions depuis 2005 ?

En 2005 le POSI, s'appuyant sur le projet Adele (2004-2007) et s'inspirant d'un travail effectué en France métropolitaine (Alcaud, Lakel, 2004) sur l'administration électronique a procédé à l'évaluation des sites de services publics disponibles à La Réunion (voir Posi Infos N°3). Cette évaluation a été reconduite cette année sur la base du même protocole.

Comparativement à l'enquête menée par le POSI en 2005, on assiste en 2008 à une recrudescence des sites référencés sur le site *www.service-public.fr*. On passe de 46 sites référencés à 66 dont 11 communes qui n'apparaissaient nullement en 2005.

Si lors de cette période environ la moitié des services publics disposait d'un site internet, en 2008 ce sont presque les trois quarts.

Remarques générales

A périmètre élargi

Pour 2008, le nombre de sites référencés, destinés aux usagers étant plus important, l'évaluation a été menée selon deux axes : le premier sur le périmètre équivalent à 2005 et le second sur un périmètre élargi prenant en compte la totalité des sites de services publics recensés en 2008.

Sur la totalité des sites on peut noter une tendance générale à leur professionnalisation. Les sites sont mieux structurés, ce qui est encore plus remarquable pour les nouveaux sites (CCEE, DRASS, CCI...). Ces derniers sont dans l'ensemble bien hiérarchisés avec une véritable réflexion menée en termes d'ergonomie et de design, résultat d'un travail de professionnels du web et de sociétés spécialisées dans la réalisation de sites internet.

Un travail important a été réalisé par les communes qui semblent avoir intégré l'outil internet dans leur politique de communication et qui, comparativement aux autres sites de services publics, font figure de bons élèves.

Pour certaines communes, les sites internet bénéficient

d'une véritable politique éditoriale (Tampon, Saint-Joseph, Possession, Saint-Paul...) avec même pour quelques uns la mise en place de téléservices, notamment en ce qui concerne les demandes d'actes d'états civils.

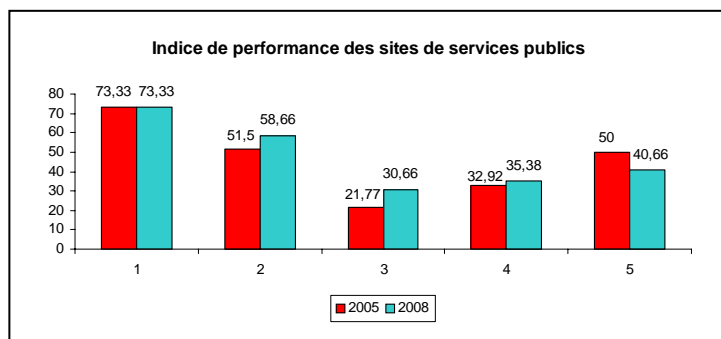
Mais pour l'ensemble des sites, la mise à jour demeure problématique ; les agendas ne sont pas actualisés, certains textes ne sont pas formatés pour résister à l'épreuve du temps et font ressortir ce défaut d'actualisation.

A périmètre équivalent

Sur les 5 niveaux d'évaluation retenus par le POSI à savoir :

1. l'accès au site,
2. l'accès aux informations et aux données,
3. les services offerts et de relation avec l'utilisateur,
4. la mise en œuvre de procédures télématiques,
5. la communication avec l'administration,

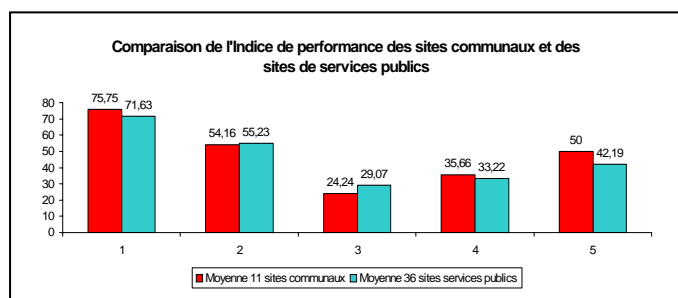
seul le dernier niveau affiche une baisse de performance.



A périmètre équivalent à 2005 on note une légère hausse en termes de performances des sites avec un indice moyen qui passe en 3 ans de 23,80 à 26,04 soit un gain de 2,04 points.

Au regard des points soulevés par le POSI en 2005 on peut souligner les évolutions suivantes :

1. Les sites qui en 2005 proposaient un service de téléprocédure au citoyen se sont soit maintenus en termes de performance ou se sont améliorés, à l'exception de l'ANT et de la DDJS qui tous les deux ont refondu leur site en supprimant cette fonctionnalité. Le nombre de services publics proposant un service de téléprocédure pour les citoyens s'il est plus important qu'en 2005, reste encore relativement faible (7 sur 25). Comme en 2005 **ce sont les services publics qui s'appuient sur une**



structure nationale disposant déjà d'une plateforme de téléprocédure (ANPE, Assedic, CAF, Rectorat, ...) qui proposent ce service aux usagers.

Le service de téléchargement de formulaires s'améliore pour certains, tandis qu'il tend à disparaître pour d'autres.

2. Si les sites restent avant tout des « sites vitrines » toujours centrés sur l'information et l'autopromotion, l'administration devient de moins en moins communicante avec la suppression de certaines fonctionnalités proposées en 2005. Ainsi, la tendance n'est plus à la généralisation d'un annuaire. Les services publics semblent revenir sur ce point. En lieu et place de l'annuaire des services avec les coordonnées des agents, qui offrait la possibilité à l'utilisateur de choisir l'interlocuteur le plus adéquat pour répondre à sa demande, sont maintenant affichées les coordonnées générales de la structure.

C'est d'ailleurs le même constat que pose le rapport CPP pour les sites publics nationaux qui souligne « après l'engouement des premières années de l'Internet qui avaient vu fleurir les organigrammes complets avec téléphone et mail, les différents formulaires, les forums, etc., une nette régression dans la disparition massive de ces dispositifs ».

Au niveau du langage utilisé on note **une volonté de simplifier le jargon administratif**. Ce dernier est remplacé par un langage plus simple, plus adapté aux usagers et au web. Le copier coller des documents laisse place à des résumés qui grâce aux liens hypertextes renvoient au téléchargement de dossiers plus complets.

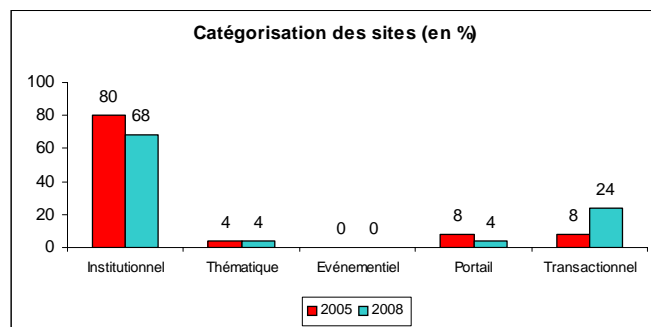
3. **La réactivité de l'administration demeure problématique.** Pour les services publics qui disposent de moyens techniques et humains (Assedic, CAF,...) nécessaires à l'exploitation d'une plateforme, le médium internet semble être intégré dans l'organisation quotidienne du travail et le délai de réponse à une requête se fait en règle générale dans les 24 heures. Pour les autres, les réponses aux mails sont occasionnelles et les délais de réponses nettement plus longs, quand réponse il y a.

4. **Le dialogue administration-usager reste à ses prémices** avec des forums, chats, débats quasi inexistantes. Quelques sites proposent aux usagers de donner leur avis mais bien souvent cet avis se limite à l'appréciation du site internet par l'utilisateur.

Classification des sites

Comparativement à 2005, en 2008 on note une évolution majeure en termes de classification des sites. Ainsi, les sites institutionnels sont moins présents et passent en nombre de 20 à 17, même constat pour les sites portail (2 à 1) ; cela au profit des sites transactionnels qui eux

affichent une nette progression (2 à 8). Les sites thématiques se maintiennent mais toujours à un faible niveau.



Conclusion

L'évolution qualitative des 25 sites internet des services publics référencés en 2005 pour La Réunion n'a pas été dans l'ensemble très marquante. On note toutefois pour certains sites **des efforts notables** :

- dans le domaine de la **téléprocédure** avec des sites qui aujourd'hui proposent aux usagers de réaliser certaines de leurs démarches en ligne. Ces sites restent toutefois peu nombreux (6 sur 25)
- en terme **d'ergonomie et de simplification du langage**.

Mais les possibilités offertes par les TIC de rapprocher l'administration et les usagers (forums, chats,...), d'offrir un service plus adapté, plus personnalisé, plus réactif sont largement inexploitées.

Ainsi, si on réexamine les avancées de l'administration électronique au regard des objectifs posés par le programme Adele :

- offrir de **nouveaux services accessibles à tous** (internauts et non internauts),
- **simplifier les démarches**,
- instaurer une **plus grande réactivité** de l'administration,
- créer les **conditions d'une confiance accrue** en l'administration électronique,
- offrir les **conditions d'une plus grande transparence**,
- permettre la **maîtrise d'un espace numérique personnel** par l'utilisateur

pour certains services publics des efforts importants sont encore à fournir pour transformer leurs rapports avec les citoyens.

Daina Maillet - Michel Watin : Université de La Réunion

Rapport « Le Web Administratif en France », Enquête réalisée par les étudiants du Master Communication Publique et Politique (CPP), Sciences Po Bordeaux et ISIC, s/d Amar Lakel. Cette évaluation porte sur 330 sites d'administrations publiques

Plan stratégique de l'administration électronique (PSAE) (2004-2007), Ministère de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de l'Aménagement du territoire / Secrétariat d'État à la Réforme de l'État
ALCAUD David, LAKEL Amar (2004), « Les nouveaux « visages » de l'administration sur internet : pour une évaluation des sites publics de l'État », in *RFAP-Revue Française d'Administration Publique*, n°110, Paris, Institut international d'administration publique