

ADELE à La Réunion

Le Programme d'Action Gouvernementale pour la Société de l'Information (PAGSI, 1998) apparaît comme l'élément déclencheur d'une politique nationale où la modernisation par Internet devient un objectif s'imposant à toutes les administrations : « *l'amélioration des relations entre l'administration et le citoyen devient alors un souci constant du gouvernement* ». Dans ce sillage, le projet ADELE pour Administration ELectronique (2004-2007) se propose de mobiliser près de 1,8 milliards d'Euros pour transformer les rapports de l'administration publique avec les citoyens.

Cette politique, qui affirme des principes d'efficacité et de productivité, vise notamment à mettre en place « *des services plus rapides, une meilleure circulation de l'information par la voie électronique et des délais d'instruction raccourcis* » et les TIC sont convoquées comme un puissant levier d'une transformation de l'organisation publique.

Le plan ADELE semble donc suggérer un modèle nouveau d'Administration Publique (Alcaud, Lakel, 2004) : il s'agit de proposer à l'utilisateur de l'administration des services plus nombreux, faciles d'emploi, accessibles à tous et à tout moment, en créant les conditions de la confiance. Ces objectifs généraux peuvent se décliner en plusieurs points qui consistent à :

- 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.

A partir de ces recommandations, le POSI, s'inspirant d'un travail effectué en France métropolitaine (Alcaud, Lakel, 2004) a élaboré une grille d'observation des sites de services publics (répertoriés sur www.service-public.fr) en termes :

- d'accès au site,
- d'accès aux informations et aux données,
- de services offerts et de relation avec l'utilisateur,
- de la mise en œuvre de procédures télématiques,
- de communication avec l'administration,

ce qui a permis de procéder à :

- une évaluation globale de chaque site en fonction de son accessibilité, de sa qualité informationnelle, du respect de la logique de l'utilisateur et de la facilité à accéder aux données,
- une catégorisation en sites institutionnel (faire connaître le service public), thématique (faire connaître une politique publique), événementiel (communiquer sur un événement), portail (fédérer des données autour d'une plateforme commune à plusieurs services) et transactionnel (permettre d'effectuer les formalités administratives).

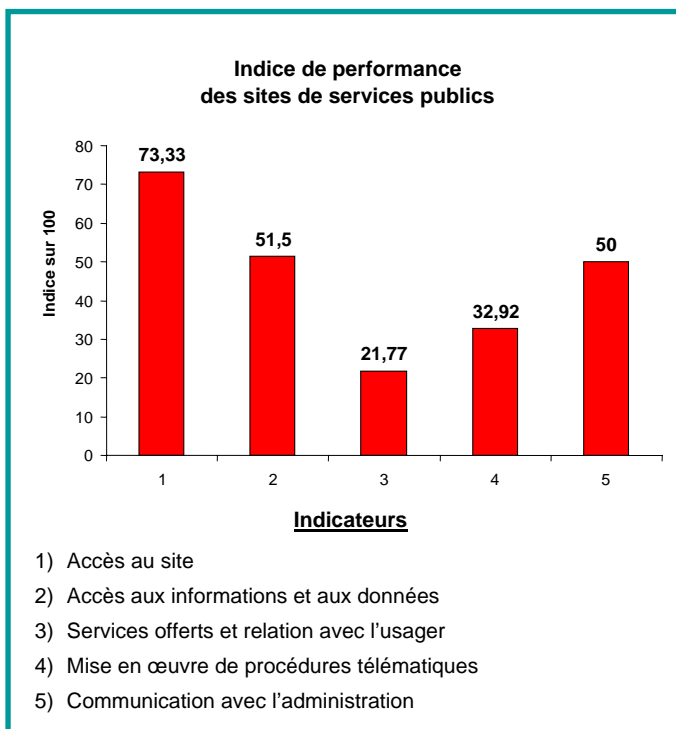
Cette grille a été appliquée aux services publics recensés sur *service-public.fr* pour la région Réunion, auxquels ont été ajoutés certaines administrations (CGSS, ANPE, ASSEDIC, ANT, CAF), souvent sollicitées par les usagers¹. Ainsi, 47 services publics ont été identifiés et retenus, constituant le corpus de base de l'enquête. Conformément à la méthodologie retenue par le POSI, ces services publics feront l'objet d'une nouvelle évaluation dans un an.

En 2005, 25² services publics sur 46 (soit 55,55 %) ont développé un site : il peut s'agir d'un site local (15 sur 25), d'un site mixte comportant une ou plusieurs pages locales sur un site national (11 sur 25), d'un site national sans un réel espace dédié au local (9 sur 25).

¹ L'enquête, réalisée en décembre 2005 a été conçue, formatée et réalisée par Daïna MAILLET, chargée d'études au POSI.

² Il s'agit de : DTEFP, CONSEIL REGIONAL, CHAMBRE REGIONALE DES COMPTES, ONAC, DDJS, TRIBUNAL ADMINISTRATIF, DRONISEP, DSF, ARH, METEO FRANCE, DRIRE, DIREN, CONSEIL GENERAL, DRCE, RECTORAT, CRDP, CESR, CAF, CGSS, INSEE, PREFECTURE, CROUS, DDE, ANPE, ANT.

Selon la grille d'observation, l'ensemble des 25 sites sont plutôt performants concernant leur accessibilité (1), moyennement performant pour l'accès aux informations (2) et pour les procédures de communication (5), faiblement performants pour le service rendu (3) et le respect de la logique des usagers ainsi que pour les téléprocédures (4).



De façon plus qualitative, on peut, dans la perspective des objectifs ADELE, faire les quelques remarques suivantes :

1. La téléprocédure reste un service encore très marginal : le plus souvent les sites se limitent à la mise en ligne des formulaires ; l'utilisateur doit donc les imprimer et les renvoyer sous forme papier au service concerné. Outre l'aspect technique de la question de l'identifiant (la question de la signature électronique reste à résoudre), on note que seuls les sites nationaux mettent en œuvre une procédure télématique.

2. Les sites sont pour beaucoup centrés sur l'information et l'autopromotion. Ce sont d'abord des sites « vitrines » qui présentent l'administration du service public, les services offerts, l'accès à divers documents comme les rapports, études, etc. On peut toutefois remarquer la généralisation d'un annuaire et la possibilité de contacter directement les agents administratifs par courriel.

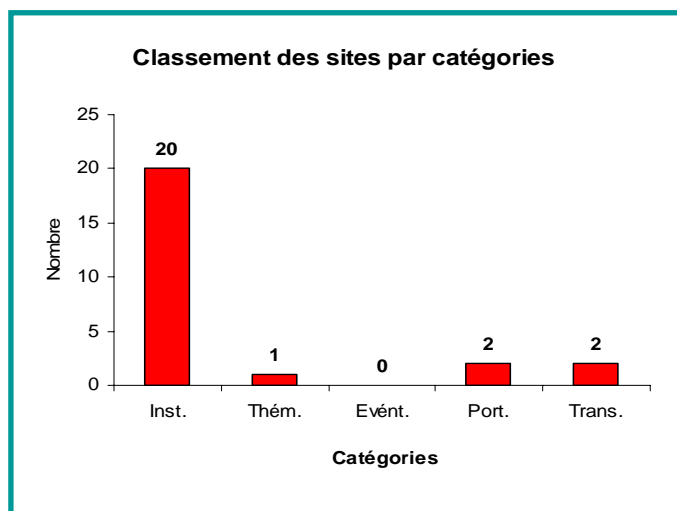
3. La majorité des sites présentent encore le service public selon une logique administrative sans s'adapter à celle de l'utilisateur-demandeur. Certains sites sont d'ailleurs conçus selon la propre logique fonctionnelle du service et conservent un vocabulaire administratif parfois peu compréhensible par l'utilisateur.

4. La réactivité de l'administration à la sollicitation de l'utilisateur reste problématique : un seul service a répondu à une requête ; les autres n'ont pas répondu ou ne proposent pas ce service.

5. Le dialogue administration-utilisateur est balbutiant : si la rubrique FAQ (Foire Aux Questions) est présente dans la plupart des sites, les chats et forums sont inexistantes.

Selon la classification proposée plus haut, l'écrasante majorité des sites (20/25 soit 80%) peut être rangée dans la catégorie de sites **institutionnels** dont les caractéristiques principales sont de faire connaître le service sollicité, d'en expliquer le fonctionnement et les missions, de mettre en ligne la littérature grise et publiée, de permettre l'accès aux données publiques et d'assurer l'interconnexion avec l'hypertexte.

On repère ensuite deux sites **portail** (2/25 soit 8 %) organisés autour d'une plateforme de services publics, un site **thématique** (1/25 soit 4%), associé à une politique de service public et deux sites **transactionnels** (2/25 soit 8%) qui développent une réelle politique de téléprocédure.



On mesurera l'évolution des performances ainsi que la modification de la catégorisation des sites lors d'une prochaine enquête.

Daïna Maillot - Michel Watin : Université de La Réunion

Bibliographie

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

Baromètre ADELE de l'administration en ligne (Mars 2005), Note de synthèse, 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