



E-administration à la française: les cinq raisons d'une inefficacité de dingue

Philbert Carbon: « La France doit s'inspirer des pays les plus innovants, comme le Danemark et l'Estonie. Elle doit aussi travailler à supprimer les principales causes de ses échecs en la matière »

« **D**épenses publiques : une inefficacité de dingue ». Telle était la Une de l'Opinion du 1er mars 2023.

On pourrait reprendre le même titre s'agissant de l'administration numérique. Deux notes de l'Institut de recherches économiques et fiscales (Iref) montrent que la France est loin d'être parmi les pays les plus performants en la matière.

DES ECHECS NOMBREUX ET DES COÛTS FARAMINEUX

On ne compte plus les fiascos informatiques de l'Etat. Le plus célèbre est sans doute Louvois, le logiciel de paie des armées, lancé en 1996 et remplacé en 2021 parce qu'il n'a jamais donné satisfaction. Des militaires n'étaient pas payés pendant plusieurs mois, d'autres recevaient une solde erronée et tous les autres doutaient des sommes perçues ! Initialement estimé à 80 millions d'euros, Louvois aura coûté au bas mot quatre fois plus cher... sans jamais avoir fonctionné correctement.

On pourrait citer Chorus, un logiciel lancé en 2006 pour piloter l'ensemble des dépenses de l'Etat, et déployé en plusieurs vagues jusqu'en décembre 2011. Son coût initial était estimé à 686 millions d'euros. La Cour des comptes a calculé qu'il avait finalement été de 1,5 milliard d'euros, soit 118% de plus. Chorus a aussi mis en difficulté de nombreux fournisseurs de l'Etat par les retards de paiement qu'il a engendrés.

Les particuliers ne sont pas en reste. On pense aux bugs du logiciel APB (admission post bac) et de son successeur Parcoursup, mais aussi à StopCovid. L'application n'a fonctionné qu'entre juin et octobre 2020, et n'a émis que 346 alertes, dont 296 ont été effectivement transmises aux intéressés. Tout cela pour 6,5 millions

d'euros!

Bref, il semble que l'administration numérique ait une efficacité réduite pour des coûts astronomiques. Pourtant, à l'origine, elle vise à améliorer la qualité et l'efficacité des services publics et à en réduire les coûts, à simplifier les procédures administratives et à renforcer les relations avec les citoyens pour une meilleure prise en compte de leurs attentes.

LES PAYS LES PLUS PERFORMANTS EN MATIÈRE D'ADMINISTRATION EN LIGNE

Dans les classements internationaux sur l'administration en ligne, la France se distingue par sa position moyenne entre les 11^e et 19^e places. On ne peut pas dire qu'elle soit mauvaise, mais son rang de septième puissance mondiale (en PIB) laissait espérer de meilleures positions.

Parmi les pays les plus performants, on trouve régulièrement le Danemark et l'Estonie. Le premier s'est lancé très tôt (1996) dans la voie de l'informatisation du secteur public avec un objectif de simplification des procédures pour les citoyens comme pour les fonctionnaires. Dans sa dernière stratégie numérique, le gouvernement danois affirmait vouloir, grâce à la numérisation, « créer de la valeur pour les particuliers et les entreprises ». En particulier, il cherchait à « réduire la charge administrative pesant sur les entreprises de 3 milliards de couronnes danoises » (soit environ 4 milliards d'euros) en quatre ans.

De fait, grâce au NemID (identité numérique facile) et au CPR (numéro d'identification personnel) dont dispose chaque Danois, le traitement des dossiers a été, en moyenne, réduit de 30%. Selon l'agence Digital Denmark, la numérisation du secteur public permet d'économiser près de 300 millions d'euros par an.





Quant à l'Estonie, elle est devenue en quelques années « la première nation full digital au monde ». Dès 2002, elle a développé une carte d'identité électronique (e-ID), seul document d'identité obligatoire, qui permet d'accéder à tous les services en ligne de l'administration et à ceux d'entreprises privées. Munie d'une puce, elle permet l'authentification et la signature électroniques en plus de servir de pièce d'identité pour les Estoniens voyageant dans l'Union européenne.

Elle sert aussi de carte d'électeur pour voter en ligne. Elle permet d'obtenir une ordonnance médicale électronique et de se faire délivrer des médicaments, de payer ses impôts, de régler les transports en commun, de se connecter à ses comptes bancaires et à son dossier personnel administratif, etc. Elle peut être dématérialisée sur le smartphone (mobile-ID). Ce système fait gagner du temps - 5 jours par an en moyenne - et de l'argent à chaque citoyen estonien. Il faut dix-huit minutes pour créer et enregistrer sa société en Estonie, car toutes les démarches se font en ligne. Au total, la simplification administrative permettrait de gagner 2% de PIB.

POURQUOI L'E-ADMINISTRATION FRANÇAISE N'EST-ELLE PAS PLUS PERFORMANTE ?

Pour devenir une championne de l'e-administration, la France doit s'inspirer des pays les plus innovants, comme le Danemark et l'Estonie. Elle doit aussi travailler à supprimer les cinq principales causes de ses échecs en la matière.

La première est l'ingérence des politiques. Par exemple, le fiasco de l'application StopCovid est en partie dû à la volonté de promouvoir le protocole développé par l'Inria, l'Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique. Les gouvernants font, la plupart du temps, des choix par pure idéologie ou avec des intentions politiciennes cachées, qui peuvent aller à l'encontre des propositions des experts et mettre à mal la bonne réalisation des projets.

La deuxième raison tient à la mauvaise gouvernance des projets. La Cour des comptes, dans un rapport de 2020 sur « La conduite des grands projets numériques de l'Etat », relevait l'incapacité de l'administration à ajuster le nombre et les ambitions des projets aux budgets nécessaires, pour les réaliser

Efficacité]

Philbert Cart est chargé d'ét l'Institut de re économiques et fiscales (Irel

sur des durées plus courtes, ainsi que de sa difficulté à arrêter des projets dont l'échec est inéluctable. Elle critiquait également une application non optimale des méthodes dites « agiles », ainsi qu'une piètre évaluation de la satisfaction des utilisateurs.

La troisième raison est l'obsolescence de l'informatique. Dans son analyse du contrat d'objectifs et de performance des impôts pour les années 2020-2022, l'Inspection générale des finances (IGF) regrette que les investissements « sans précédent » octroyés n'aient pas permis aux impôts de se doter d'un système d'information à « l'état de l'art ». En gros, l'argent dépensé n'a pas permis de réduire les applications développées dans un langage obsolète, ni supprimer les applications sous-utilisées, voire inutilisées, mais consommatrices de ressources humaines. Ce qui est vrai pour la DGFIP l'est, bien évidemment, pour l'ensemble de l'administration.

La quatrième raison est l'absence de simplification. La plupart des projets d'administration numérique consistent, en réalité, à mettre sur le web les formulaires papier. Celui qui remplit sa déclaration de revenus en ligne sait pertinemment que celle-ci reste compliquée s'il a des revenus mobiliers et immobiliers, des investissements défiscalisés, des dépenses donnant droit à un crédit d'impôt, etc. Si l'on instaurait une flat tax (comme en Estonie) avec suppression de la plupart des niches fiscales, la déclaration de revenus en ligne deviendrait un jeu d'enfant.

Enfin, cinquième et dernière raison, le statut de la fonction publique. Il favorise la non-simplification des procédures, la multiplication des tâches et des dispositifs, et la dilution des responsabilités... parce qu'il faut bien occuper un personnel pléthorique (le budget 2023 prévoit la création de près de 11 000 nouveaux postes de fonctionnaires). Par conséquent, sans la suppression de ce statut (hormis les fonctions régaliennes), les choses ne changeront jamais, ou alors à la lenteur de l'administration. Il est également nécessaire que l'Etat se déleste de missions qui pourraient être mieux assurées par le secteur privé, lucratif ou non.

Privatisons, ouvrons le secteur public à la concurrence, débarrassons-nous de cet archaïque statut de fonctionnaire, dégraissons la fonction publique, simplifions les procédures, réduisons le nombre de normes... et nous pourrions développer une e-administration au service des citoyens en nous inspirant des meilleurs

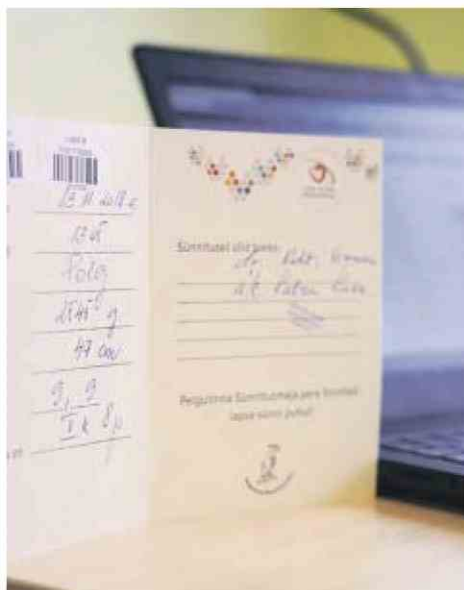


exemples.

Philbert Carbon Efficacité publique

Philbert Carbon
est chargé d'études à
l'Institut de recherches
économiques
et fiscales (Iref).

**« La plupart des projets
d'administration
numérique consiste,
en réalité, à mettre sur
le web les formulaires
papier. Celui qui remplit
sa déclaration de
revenus en ligne sait
pertinemment que celle-ci
reste compliquée »**



En Estonie, tous les détails d'une naissance sont notés sur une carte afin de pouvoir l'enregistrer numériquement.

SIPA PRESS

