

Pourquoi réinventer la roue ?
Capitaliser sur les réussites
des politiques régionales
visant à promouvoir
l'administration en ligne



À propos de l'auteur

Gil Gonçalves est le Directeur scientifique d'INOVAMAIS – société leader dans le domaine des études sur l'innovation, la gestion de la recherche et le transfert de technologie. Il est également maître de conférences et chercheur à l'École d'ingénierie de l'Université de Porto. Ses principaux domaines d'expertise portent sur l'emploi des TIC pour des villes et des régions durables et intelligentes, les cadres de commande et de contrôle applicables aux TIC, la simulation de systèmes complexes et l'ingénierie des systèmes. Il a fondé plusieurs start-ups d'orientation technologique qui développent des solutions basées sur les TIC pour optimiser l'efficacité et l'efficacité de l'administration et du travail, des soins de santé et de la surveillance de l'environnement.

Titre original : *Why reinvent the wheel? Capitalising on regional policy achievements in promoting E-government services*

Publié en octobre 2013 par le Secrétariat technique conjoint du Programme INTERREG IVC 2007-2013.

Membres du Groupe consultatif sur le contenu : Magdalini Anagnostou, Jason Martinez, Marit Lani

Membres du Groupe consultatif de rédaction : Nuala Morgan, Petra Polaskova

Version française publiée par le CGET dans le cadre du programme national d'assistance technique Europ'act avec l'accord du programme INTERREG IVC.

Traduction : ITC Traductions / Mise en page de la version française : Agence Les Récréateurs

Crédits photos : couverture © Geber86, iStockphoto

L'impression et le téléchargement d'extraits de cette brochure à des fins d'utilisation publique sont autorisés sous réserve que la source en soit citée.

Aucun contenu ne peut être utilisé à des fins commerciales.

Ce document est cofinancé par l'Union européenne dans le cadre du programme Europ'Act. L'Europe s'engage en France avec le Fonds européen de développement régional : www.europe-en-france.gouv.fr.



Pourquoi réinventer la roue ? Capitaliser sur les réussites des politiques régionales visant à promouvoir l'administration en ligne

L'administration en ligne présente de nombreux défis, mais également des opportunités pour les décideurs régionaux. Dans ce contexte, le programme de coopération interrégionale INTERREG IVC a récemment publié les résultats d'une importante analyse des politiques publiques. Il en existe 12 au total, chacune portant sur un thème différent. Cette brochure n'offre qu'un simple aperçu de ce que vous pourrez trouver dans le rapport complet sur « l'Administration en ligne », qui détaille un ensemble des meilleures pratiques testées et éprouvées, et présente des recommandations politiques fondées sur des faits.

Administration en ligne : des conséquences importantes

L'administration en ligne (interactions numériques entre un gouvernement et ses citoyens) améliore l'efficacité et l'efficacité de la prestation de services publics, promeut le développement et aide les autorités à utiliser les ressources disponibles à leur meilleur avantage, contribuant ainsi à la durabilité économique des régions. L'administration en ligne est considérée comme une manière rentable de fournir de meilleurs services à chaque citoyen et entreprise et de promouvoir l'ouverture et la transparence d'un gouvernement participatif. Elle peut contribuer à réduire les coûts et à faire gagner du temps aux administrations publiques, aux citoyens et aux entreprises tout en réduisant les risques liés au changement climatique et les risques naturels et d'origine humaine, et en assurant la promotion de l'ouverture et du partage des informations relatives à l'environnement.

En moyenne, l'indice de développement de l'administration en ligne en Europe est près de 50 % supérieur à la moyenne mondiale. Ceci illustre bien la domination de l'Europe dans ce domaine. Compte

tenu des avantages, il est clairement nécessaire de promouvoir l'administration en ligne. Malgré une bonne disponibilité de l'administration en ligne en Europe, il existe encore des différences parmi les États membres et l'adoption de l'administration en ligne par les citoyens est faible. En 2009, seulement 38 % des citoyens de l'UE avaient déjà utilisé Internet pour accéder à l'administration en ligne, contre 72 % des entreprises.

La stratégie numérique pour l'Europe est l'une des sept initiatives de la Stratégie Europe 2020. Elle définit le rôle moteur essentiel que les TIC devront jouer si l'Europe souhaite réaliser ses ambitions pour 2020. La stratégie numérique pour l'Europe formule des propositions de mesures destinées à remettre l'Europe sur la voie d'une croissance intelligente, durable et inclusive. L'un des 13 objectifs spécifiques de la stratégie numérique pour l'Europe est directement lié à l'adoption de l'administration en ligne et vise « l'utilisation de l'administration en ligne par 50 % de citoyens d'ici 2015, et le renvoi de formulaires remplis par plus de la moitié [d'entre eux] ».

“L'Europe en tant que région est à l'avant-garde des technologies de l'information et c'est elle qui donne le rythme à suivre. Sur la base des forces existantes et du haut niveau du capital humain et des infrastructures, le rôle de transformateur des TIC a été reconnu et adopté afin de poursuivre la rationalisation de l'administration en ligne. ”

Étude des Nations Unies sur l'administration en ligne 2012.



Administration en ligne : défis au niveau régional

Bien que les administrations publiques européennes aient vocation à ce que l'administration en ligne devienne centrée sur l'utilisateur, personnalisée et multi-plateformes d'ici 2015, le niveau de déploiement actuel est nettement en-dessous de cet objectif, et nombre de données tendent à prouver qu'une sensibilisation insuffisante est l'un des principaux obstacles à une adoption plus généralisée.

Les six projets portant sur l'administration en ligne, malgré leur orientation et leurs objectifs différents, partagent des fonctionnalités et identifient des obstacles similaires à la réussite de la mise en œuvre de l'administration en ligne :

- Les infrastructures (accès à Internet et infrastructures publiques)
- La fracture numérique (accès, intérêt pour et utilisation des TIC)
- L'absence de compétences (compétences de base et avancées pour les TIC)

D'autres obstacles peuvent être d'ordre juridique, réglementaire ou budgétaire et, dans plusieurs cas, des obstacles culturels et historiques ont également été identifiés.

“À ce jour, l'administration en ligne, qui devrait faire partie de la solution, fait plutôt partie du problème. Les systèmes d'administration en ligne nationaux ont été développés de manière isolée, créant de nouvelles frontières numériques là où les frontières physiques ont depuis longtemps disparu, fragmentant l'UE plutôt que de l'unifier.”

Neelie Kroes, vice-présidente de la CE chargée de l'Agenda numérique pour l'Europe





Relever les défis : exemples de bonnes pratiques issues d'INTERREG IVC

Le programme INTERREG IVC peut jouer un rôle fondamental pour relever les défis et surmonter les obstacles à la mise en œuvre réussie de l'administration en ligne et, par conséquent, contribuer à atteindre les objectifs du plan d'action européen en faveur de l'administration en ligne et de la Stratégie Europe 2020.

INTERREG IVC inclut le sous-thème de la **Société de l'information**, qui permet aux régions européennes de travailler ensemble dans l'intention de développer des services publics basés sur les TIC, ce qui permettra de :

- optimiser l'efficacité des entreprises ;
- promouvoir le développement et l'utilisation de services et produits basés sur les TIC, dans les services publics par exemple, tels que les services gouvernementaux ou de santé ;
- accroître la participation du public à la société de l'information

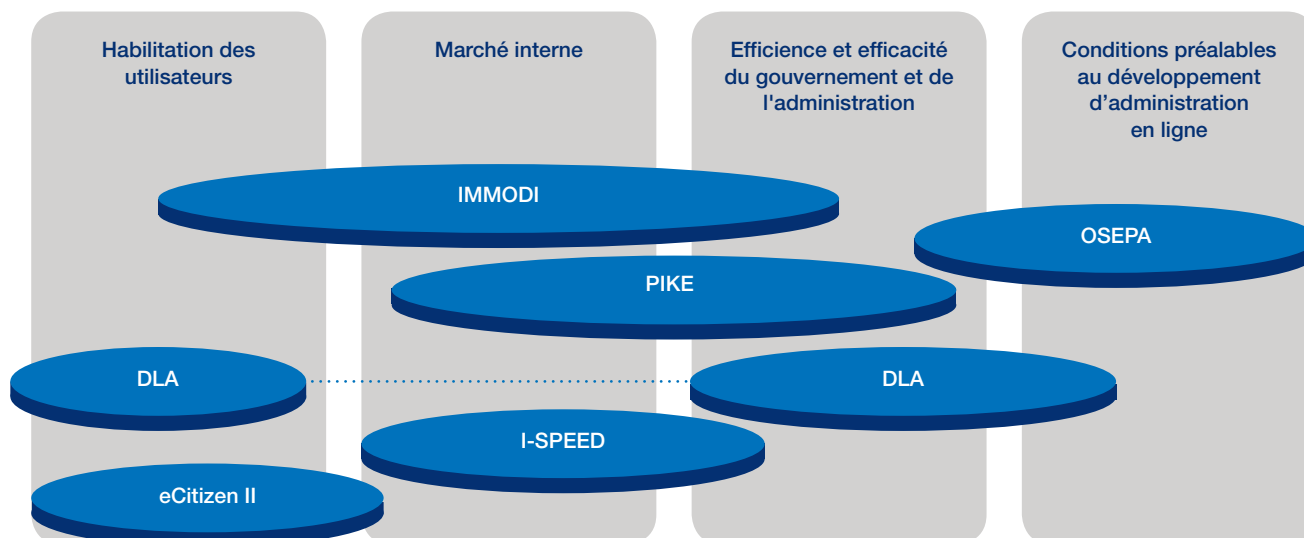
Le plan d'action en faveur de l'administration en ligne vise à maximiser la nature complémentaire des instruments politiques nationaux et européens en soutenant la transition de l'administration en ligne actuels vers une nouvelle génération d'administration en ligne ouverte, flexible et collaborative aux niveaux

local, régional, national et européen, au service des citoyens et des entreprises.

Les quatre priorités et mesures principales fixées par ce plan d'action sont les suivantes :

- **La responsabilisation des utilisateurs**, liée à la promotion de services inclusifs conçus autour de leurs besoins, à la production collaborative des services, à la réutilisation des informations du secteur public à des fins commerciales et non commerciales, et à la participation des citoyens et des entreprises à l'élaboration des politiques ;
- **Le marché interne**, lié à la prestation de services fluides aux entreprises, à la promotion de la mobilité personnelle et à la mise en œuvre de services transfrontaliers à l'échelle européenne ;
- **L'efficacité et l'efficacité du gouvernement et de l'administration**, liées à l'amélioration des processus organisationnels, à la réduction du fardeau administratif et à la promotion de l'écologisation du gouvernement ;
- **Les conditions préalables au développement de l'administration en ligne**, liées à des spécifications ouvertes et à l'interopérabilité, à des outils clés et à des approches innovantes d'administration en ligne.

Figure 1 : Projets d'administration en ligne par priorité





Les six projets ont permis de développer 36 bonnes pratiques au total, dont 19 sont directement liés à l'administration en ligne (53 %). Cette brochure ne donne que quelques exemples des pratiques innovantes explorées dans le rapport complet. Ces pratiques et politiques associées traitent des quatre priorités définies dans le plan d'action en faveur de l'administration en ligne et des obstacles à la réussite du déploiement de l'administration en ligne.

Habilitation des utilisateurs

IMMODI et DLA relèvent d'approches similaires visant à habiliter les utilisateurs en ciblant des services conçus autour des utilisateurs et la production collaborative de services.

Marché interne

IMMODI et PIKE traitent le marché interne de deux manières différentes, qui visent toutes deux à assurer la mobilité personnelle et des services fluides aux entreprises.

Cybercantal Télécentre (projet IMMODI) est un établissement conçu sur mesure pour encourager l'entrepreneuriat en Auvergne en offrant de nouvelles opportunités d'emploi aux citoyens, donnant ainsi lieu à la création de micro-entreprises, stimulant l'économie locale et attirant de nouveaux travailleurs. Le télécentre cible les télétravailleurs, qu'ils soient salariés ou auto-employés, offre un espace et du matériel de bureau, des services de secrétariat partagés et un accès à des salles de réunion, de vidéo-conférence et à la formation gratuite des chefs de projets qui souhaitent se lancer dans le télétravail.

Integrated Aid System (système d'aide intégré, projet PIKE) est une solution de gestion de l'aide qui correspond à la Politique agricole commune au sein du gouvernement régional de Cantabrie (Espagne). Elle rassemble et valide les applications de manière interactive via Internet, ce qui élimine totalement l'échange manuel de données.

Effizienz et efficacité du gouvernement et de l'administration

DLA et PIKE appliquent des approches similaires pour traiter les priorités que sont l'efficacité et

l'efficacité du gouvernement et de l'administration, et visent à améliorer les processus organisationnels, à réduire le fardeau administratif et à améliorer la transparence.

Les services municipaux en ligne (projet DLA) sont un concept innovant de portail Internet qui fournit l'ensemble des informations et outils nécessaires pour que les citoyens interagissent avec le gouvernement local de Porto (Portugal), affichés selon les besoins des utilisateurs et non de la manière dont les services apparaissent sur les portails traditionnels.

eLocal (projet PIKE), lancé par des partenaires publics et privés, fait partie du Plan de gouvernance 2004-2007 du gouvernement de Cantabrie. Ce plan de gouvernance comprend des mesures conçues pour moderniser divers domaines de l'administration publique et les adapter aux changements sociaux, économiques et technologiques.

Conditions préalables au développement de l'administration en ligne

PIKE et I-SPEED appliquent des approches similaires pour traiter cette priorité qui vise à fournir un accès gratuit à Internet associé à des services interopérables (ce qui est l'un des principaux obstacles et l'outil clé de la mise en œuvre réussie de l'administration en ligne).

Wireless Cities (villes sans fil, projet PIKE) est une grande initiative qui vise à stimuler la création d'un marché pour les services haut débit au sein des secteurs de l'éducation, du gouvernement et du tourisme dans la région de Derry, Royaume-Uni.

Free Italia Wi-Fi (projet I-SPEED) est une initiative conçue pour promouvoir la collaboration entre administrations publiques afin de développer des réseaux sans fil gratuits dans des régions couvertes par des administrations individuelles et fédéraliser des réseaux régionaux dans le cadre d'une seule infrastructure wifi nationale.



Pour en savoir plus sur la politique actuelle en matière d'administration en ligne

Le rapport de capitalisation complet contient une analyse détaillée des six projets traitant d'administration en ligne, de leurs orientations thématique et stratégique, objectifs, approches, principaux résultats et conclusions, efficacité et transférabilité potentielle. Les bonnes pratiques, leçons tirées et recommandations politiques rassemblées par ces régions pionnières constituent une ressource inestimable pour les régions qui prévoient ou ont commencé d'adopter l'administration en ligne.

Le rapport complet traite de nombreux aspects importants liés au développement de politiques sur l'administration en ligne :

- De quelle manière les autorités européennes gèrent-elles les défis créés par ce changement de paradigme au profit de l'administration en ligne, l'accent mis sur l'habilitation des utilisateurs, sur le rôle des données ouvertes et les relations entre citoyens ?
 - Quelles pratiques et politiques ont déjà été testées par différentes régions d'Europe pour relever ces défis ?
 - De quelle manière l'ensemble des régions européennes peuvent-elles bénéficier de cette expérience et de ces connaissances ?
- Enfin, il formule une série de recommandations politiques organisées en quatre grands groupes :
- Les recommandations politiques : augmenter la coopération avec les acteurs et définir les feuilles de route de l'adoption sur le long terme ;
 - Les recommandations technologiques : investir dans le haut débit, les TIC, la formation du personnel et améliorer l'organisation interne ;
 - Les recommandations socioéconomiques : fournir des services publics centrés sur l'utilisateur sur la base de partenariats public-privé et faire participer l'ensemble des acteurs de la chaîne des services publics ;
 - Les recommandations de haut niveau : promouvoir et s'appuyer sur les exemples de réussite.

Téléchargez le rapport complet sur : www.interreg4c.eu/capitalisation

Capitalisation thématique INTERREG IVC



Systèmes d'innovation



Capacité d'innovation
des PME



Éco-innovation



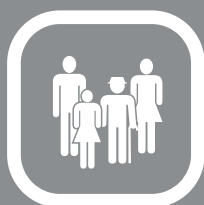
Industries créatives



Entrepreneuriat



Administration en ligne



Évolution
démographique



Développement rural



Changement climatique



Efficacité énergétique



Énergies renouvelables



Transports durables

Ces sept dernières années, le programme INTERREG IVC a permis à des institutions publiques à travers toute l'Europe (plus de 2 000 en tout) « d'apprendre en coopérant » dans le cadre de 204 projets interrégionaux visant à améliorer les politiques régionales.

En juin 2012, le programme a chargé une équipe d'experts thématiques d'analyser, comparer et capitaliser sur la richesse des connaissances générées par les projets portant sur des questions de développement régional similaires. Au total, 12 thèmes de politiques publiques ont été couverts, de l'innovation à l'environnement. 12 rapports sont désormais disponibles et détaillent les connaissances et leçons tirées de ce processus de capitalisation au bénéfice de toutes les régions d'Europe.

Dans leur présentation de la vaste gamme de bonnes pratiques innovantes et de politiques améliorées grâce aux projets, les rapports offrent un inventaire rapide de faits et d'expériences actualisés susceptibles d'aider les autorités régionales et les parties intéressées à introduire et à développer leurs politiques régionales. Les décideurs et acteurs de tous niveaux (régional, national et européen) trouveront des recommandations thématiques adaptées à leurs spécificités. Cette brochure constitue un aperçu du rapport complet sur l'administration en ligne.

Le programme de coopération interrégionale INTERREG IVC, financé par le Fonds européen de développement régional (FEDER), aide les régions européennes à travailler ensemble afin de partager des expériences et des pratiques efficaces dans les domaines de l'innovation, de l'économie de

la connaissance et de la prévention des risques environnementaux. 302 millions d'euros sont attribués à ce projet, mais au-delà de ces aspects, c'est un champ de connaissances et de solutions potentielles accessibles aux décideurs régionaux qui s'ouvre à eux.

www.interreg4c.eu



Premier ministre
Ministère des Outre-Mer

Avec :

Commissariat général
à l'égalité des territoires
Direction générale
à l'Outre-Mer



Ce document est cofinancé par l'Union européenne dans le cadre du programme Europ'Act. L'Europe s'engage en France avec le Fonds européen de développement régional : www.europe-en-france.gouv.fr.

Secrétariat technique conjoint, Région Nord-Pas de Calais, Les Arcuriales Entrée D, 5^e étage, 45 rue de Tournai – 59000 Lille - France
T. : +33 (0)3 28 14 41 00 • F. : +33 (0)3 28 14 41 09 • info@interreg4c.eu