

LE FIL CONTINU



Organisme disposant du Statut Consultatif Spécial auprès du Conseil Economique et Social de l'ONU

Newsletter N° 66

13 octobre 2015

- **La dématérialisation dans les services publics.....2**
- **Actualités économiques.....5**
 - Transport.....5
 - Aérospatial.....5
 - Développement.....5
 - Fiscalité.....5
 - Agriculture.....6
 - Commerce.....6
- **Actualités de l'ADEC-.....6**

Edito

La notion de dématérialisation est de plus en plus présente aujourd'hui du fait du développement du « numérique ». Elle correspond au remplacement dans une entreprise ou une organisation de ses supports d'informations et de ses documents (courriers externes et internes, compte rendus, etc.) par des fichiers informatiques et des serveurs. L'objectif de ce processus est d'aboutir au « sans papier » ou « zéro papier ».

Un tel phénomène est apparu grâce au développement d'internet au sein des entreprises et des administrations publiques. Dans cette newsletter, nous nous concentrerons sur la problématique de la dématérialisation des services publics.

L'équipe ADEC-NS

Citation

« Toutes les forêts du monde n'auraient pu fournir le papier nécessaire à l'encyclopédie de l'ignorance. »

Ernest Ouellet

Agence pour le Développement Economique et Culturel Nord-Sud

Statut Consultatif Spécial auprès du Conseil Economique et Social (ECOSOC) de l'ONU

ADEC-NS - BP 24219 – 31432 TOULOUSE CEDEX 4

Téléphone : 05 67 16 15 16

La « dématérialisation » des services publics

Economies et améliorations

L'administration en ligne

L'administration en ligne désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les administrations publiques afin de rendre les services publics plus accessibles aux usagers et d'améliorer le fonctionnement interne des administrations.



Depuis toujours, l'administration aspire à améliorer la qualité des prestations qu'elle fournit aux usagers tout en visant à simplifier leurs démarches. Pour ce faire, elle cherche à développer l'idée d'un « guichet unique » permettant à l'utilisateur de faire toutes ses demandes auprès d'un seul point de contact. Dans ce cadre, l'idée d'une administration en ligne permet donc à l'utilisateur de se rendre sur un seul site internet de l'administration afin d'effectuer différentes ses démarches (renouvellement de sa carte d'identité, demande d'allocation logement, démarches de santé, etc.).

Dans cette perspective, l'administration accroît aussi bien la qualité du service public que la productivité des agents publics. Les technologies utilisées sont internet mais également le Bluetooth ou encore la technologie RFID (passeport biométrique, carte d'identité électronique).

L'Estonie est le pays européen le plus en avance sur la dématérialisation des services publics. En 2012, 94 % des particuliers et 98 % des entreprises ont déclaré leurs impôts en ligne. Il existe une forte volonté politique d'encourager le tout numérique avec une carte d'identité électronique, le vote en ligne, le carnet de santé électronique, l'e-citoyenneté ainsi que la cyber

Réduction des coûts de fonctionnement et rapidité des services

Le lancement de ce processus au sein de l'administration française date du « Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information » de 1997. Depuis, plusieurs plans en faveur du numérique ont vu le jour. L'Etat a mis en œuvre de telles initiatives afin de réduire son empreinte écologique, causée notamment par l'importante quantité de papiers et d'encre utilisés pour les courriers et la documentation. En effet, il a été estimé que le montant des dépenses de l'ensemble des ministères consacrées à l'achat de matériels consommables et papiers représente entre 350 et 425 millions d'euros par an.

Face à ces données, l'administration française met en avant le fait que la dématérialisation de ses services la rendra plus apte à répondre aux besoins des usagers et qu'elle lui permettra une meilleure gestion de ses effectifs.

Les avantages attendus de ce processus sont les suivants :

- Rapidité : réduire les délais de traitement des demandes des usagers ;
- Réactivité : pouvoir apporter une réponse plus rapide aux usagers en facilitant l'accès pour les fonctionnaires à de la documentation ;
- Efficience : supprimer au sein de ses services des manipulations physiques devenues inutiles, ou la double saisie de certaines informations. De plus, dans le cadre des marchés publics supérieurs à 90000€, l'obligation de publication en ligne d'appels d'offre permet de stimuler la concurrence entre les entreprises et ainsi d'obtenir potentiellement de meilleurs prix pour l'administration ;
- Simplicité pour l'utilisateur : réduire la complexité administrative par la mise en place d'un système de « guichet unique » pour l'utilisateur. Elle facilite également l'accès à l'information pour ces derniers ;
- Approche centrée sur l'utilisateur : personnaliser les services proposés aux usagers en faisant en sorte qu'ils correspondent à leurs besoins directs. Cela entraîne une personnalisation des services publics ;
- Innovation : recueillir et traiter un grand nombre d'informations pour permettre à l'administration de développer de nouvelles relations avec ses usagers ;
- Ambition : développer ses services en matière de dématérialisation et ainsi s'imposer comme une référence en Europe en exportant son modèle dans d'autres pays.

Au niveau de l'Union Européenne, la dématérialisation des services publics correspond à deux éléments :

Qualité de l'offre : c'est-à-dire le niveau de perfectionnement du service proposé, sa proactivité et la capacité de l'administration à traiter les démarches dématérialisées ;

Rapidité de la réponse : cet élément concerne le délai de la réponse, le manque d'offre transactionnelle en ligne et la longueur de certaines contraintes d'authentification qui sont vues comme des freins à la qualité du service public.

Ainsi, l'administration française cherche à améliorer la qualité de ses services et à simplifier les démarches des usagers. Cependant, la dématérialisation ne présente pas uniquement des aspects positifs car elle soulève de nombreuses questions tant en matière de protection des données personnelles que de coût écologique.

Apparition de nouveaux coûts

Pour être efficace, une politique de dématérialisation doit s'accompagner de changements dans l'organisation de l'administration publique et ce notamment au niveau de la sécurité des systèmes de communication. Ces changements vont de la réorganisation de poste de travail à la création de nouveaux logiciels. Tous ces changements vont avoir des répercussions sur le fonctionnement des services publics. En effet, des postes pourraient être modifiés, voire supprimés et des formations seront sans doute nécessaires pour que l'ensemble des agents puissent travailler de manière efficace sur leurs nouveaux outils de travail. Les coûts liés à l'adaptation des administrations à une organisation dématérialisée sont difficiles à évaluer a priori et leur financement pourrait poser problème dans une conjoncture difficile pour les finances publiques.



Protection des données et respect de la vie privée

Avec une telle politique, l'administration publique cherche à remplacer l'utilisation du support papier par les usagers et par ses employés en utilisant des moyens électroniques. Il convient dès lors de s'assurer de la protection des serveurs et autres outils informatiques utilisés pour stocker les informations recueillies (data centers). Une politique de dématérialisation ne peut donc se faire sans la mise en place de centres de stockage au niveau national, protégés par une action proactive en matière de cyber-sécurité. L'actualité récente a démontré que certains Etats développent des programmes d'armement visant les TIC et les infrastructures numériques d'autres pays. Une intrusion dans les serveurs d'une administration publique et la publication de données personnelles pourrait avoir de sérieuses répercussions sur la crédibilité de l'administration publique.



En 2013, [Edward Snowden](#), un ex-technicien de la CIA a divulgué des documents confidentiels de l'Agence Nationale de Sécurité américaine (NSA). Les informations qu'il a dévoilées ont permis de révéler la surveillance systématique de clients de compagnies de téléphonies mobiles ou de gouvernements étrangers. La NSA avait également accès aux serveurs de neuf entreprises de renommée mondiale travaillant via internet (Facebook, Google, Apple, etc.) via le programme PRISM. Ces révélations ont provoqué un tollé dans l'opinion publique mondiale et ont contribué à donner une place plus importante dans le débat public aux questions de sécurité d'internet et de protection des données privées .

En cas de faille sécuritaire sur les serveurs de l'Etat, il serait potentiellement facile d'accéder à des données fiscales ou de santé de citoyens. Une telle infraction pourrait également aboutir à la commercialisation de ces données privées recueillies de façon illégale. Par exemple, des données de santé pourraient être utilisées par des compagnies d'assurance afin d'imposer des prix en fonction du profil des clients. Or cette analyse des clients reposerait sur des données privées et confidentielles.

La cybercriminalité remet en cause le modèle classique de lutte contre les infractions car les cyber attaques se font à distance et ne tiennent pas compte des frontières, elles sont anonymes et leurs auteurs sont difficilement identifiables. De plus elles peuvent être réalisées à faible coût et l'attaquant prend peu de risques de s'exposer à une sanction du fait du principe de territorialité du Droit.

L'interconnexion des sociétés dans le monde fait du contrôle des moyens de communications modernes un enjeu vital pour garantir le respect de la vie privée des citoyens et protéger leurs données personnelles. Les états disposant du contrôle des « autoroutes de l'information » disposent d'un avantage stratégique sur les pays qui ne disposent pas des outils et des moyens nécessaires à la protection de leur système de télécommunication. Ainsi, les pays les plus avancés dans le domaine des TIC s'avèrent être les plus puissants puisqu'ils se retrouvent en position dominante en disposant du pouvoir de posséder l'information d'autres pays.



A l'heure actuelle, les principaux acteurs d'internet sont entre autres, Microsoft et Google. En effet, les révélations de l'affaire Snowden ont montré que le gouvernement de ce pays peut utiliser la puissance de ces entreprises pour profiter d'une domination mondiale dans le domaine de récolte d'informations stratégiques. De nos jours en France, le moteur de recherche le plus utilisé est Google (90 % des recherches à confirmer), les boites emails les plus employées sont Gmail, Hotmail et Yahoo et de nombreuses personnes n'hésitent pas à utiliser Dropbox ou Google drive pour stocker leurs fichiers et des entreprises se tournent majoritairement vers la suite bureautique Microsoft, ce qui n'est pas sans risques. Des pays ont pris conscience de ces problématiques (Russie, Chine, etc.) et essaient de favoriser le développement de champions nationaux en matière de recherche sur internet, de logiciels de bureautique ou encore de messagerie internet.

Et l'environnement ?

La dématérialisation permet de limiter l'utilisation de papier et de réduire la consommation de produits tels que l'encre dans les services publics. Cependant, les data center créés pour stocker les données se révèlent particulièrement énergivores en électricité. Ces centres doivent être continuellement connectés au réseau électrique, ce qui a pour conséquence d'alourdir à la fois l'empreinte et la facture énergétique pour les administrations. De plus, une telle dépendance à l'électricité pour alimenter les data-center rend un pays plus vulnérable en cas d'attaque sur son réseau électrique. En effet, une telle opération aurait pour conséquence de paralyser l'ensemble des administrations publiques de ce pays.



En 2012, Le coût de fonctionnement énergétique d'Internet représentait 1,5 % de la consommation globale d'électricité. Cela équivalait à 8,5 milliards de dollars par an.

La « fracture numérique »

La dématérialisation de l'ensemble des services publics posent également la question de la résorption de la « fracture numérique » En effet, tous les usagers ne sont pas égaux face au numérique. Ainsi, les personnes âgées ou situées dans une zone blanche (zone sans couverture internet) se sentiront exclues d'une politique de dématérialisation. Une telle politique peut également avoir des influences sur le lien social de ces personnes. Il en va de même pour des chômeurs qui peuvent se voir proposer des entretiens par téléconférence et cela peut les pousser à rester chez eux et donc réduire leur vie sociale. A l'aune de ces constatations, il semble difficile de mettre en place une politique de « zéro papier » ou de « tout numérique » à court terme.

Tour d'Europe des initiatives en matière de dématérialisation :

Allemagne : simplification des processus de l'administration avec le programme « Gouvernement Numérique 2020 »

Italie : « Agenda Numérique » lancé en 2012

Pologne : la santé avec la volonté d'avoir tous les documents médicaux numérisés d'ici 2017 et les archives nationales passent au « tout numérique »

Pays Bas : passer à un « gouvernement numérique » en 2017

Belgique : mise en place d'une politique « zéro papier » au sein du gouvernement fédéral. Tout l'héritage culturel et scientifique du pays a déjà été numérisé.

Actualités économiques

Transport

Air France est pourtant assise sur un tas d'or

Le manque de compétitivité de la compagnie française contraste avec les atouts qu'elle possède et dont ne disposent pas British Airways et Lufthansa, pourtant largement plus rentables.

[Lire la suite](#) – La Tribune

Dans 15 ans, au moins 20% des voitures neuves seront électriques ou hybrides prédit une étude.

Les véhicules « propres » pourraient représenter entre 20 et 30 % du marché européen des voitures neuves à l'horizon 2030, selon une étude de l'institut « IFP Energies nouvelles » publiée mardi 6 octobre 2015.

[Lire la suite](#) – Sciences et Avenir

Aérospatial

EUTELSAT et Facebook lancent un projet satellitaire destiné à développer l'accès internet en Afrique.

Les véhicules « propres » pourraient représenter entre 20 et 30 % du marché européen des voitures neuves à l'horizon 2030, selon une étude de l'institut « IFP Energies nouvelles » publiée mardi 6 octobre 2015.

[Lire la suite](#) – Infohightech



Développement

La Commission prêche la financiarisation du développement

Le soutien public aux investissements dans les pays en développement donne d'excellents résultats, selon un haut responsable de la Commission européenne, qui défend une montée en puissance des financements privés dans l'aide publique au développement.

[Lire la suite](#) – Euractiv

Fiscalité

Les Etats membres européens s'entendent sur l'échange automatique des rulings fiscaux

La réunion des ministres de l'Économie et des finances des États membres de l'Union européenne, mardi 6 octobre 2015 à Luxembourg, débouche sur un accord concernant l'échange automatique d'informations sur les rulings fiscaux transfrontières.

[Lire la suite](#) – Econostrum



Agence pour le Développement Economique et Culturel Nord-Sud

Statut Consultatif auprès du Conseil Economique et Social (ECOSOC) de l'ONU

ADEC-NS - BP 24219 – 31432 TOULOUSE CEDEX 4

Actualités économiques

Agriculture

Les Etats-Unis vont revoir leurs règlements sur le fromage au lait cru.

L'autorisation sur le sol américain de fromages au lait non pasteurisé, déjà limitée, pourrait évoluer, et pas forcément au bénéfice du brie et autres délicats fromages au lait cru.

[Lire la suite](#) – Slate



Commerce

Le Parlement européen veut un label pour les produits d'artisanat.

Les eurodéputés ont appelé la Commission à étendre le système européen d'indications géographiques aux produits artisanaux tels que le cristal de Bohême. Pour l'heure, seuls les produits alimentaires bénéficient de cette protection.

[Lire la suite](#) – Euractiv

Partenariat transpacifique. « Une bataille pour dessiner le futur du commerce mondial »

Douze Etats riverains du Pacifique viennent de conclure un accord sur un traité de libre-échange. Une victoire pour le président Obama, mais aussi pour le Premier ministre japonais Shinzo Abe, tous deux fervents promoteurs du projet.

[Lire la suite](#) – Courrier International

Actualités de l'ADEC-NS

25 - 27 novembre 2015:

La Semaine Méditerranéenne des Leaders Economiques est devenue, au fil des ans, un événement économique majeur. Elle constitue aujourd'hui une plateforme unique pour l'échange de débat et d'expériences en faveur de la promotion et de l'intégration euro-méditerranéenne. Cette année, la 9ème édition de la Semaine Méditerranéenne des Leaders Economiques, intitulée « Ensemble, allons plus loin » ; sera orientée sur des aspects clés du développement de notre région.

Questionnaire sur la Newsletter

Pour améliorer l'efficacité de nos méthodes de communication et mieux comprendre les besoins de nos membres et de nos lecteurs nous avons réalisé un questionnaire très court et rapide à remplir.

Voici le lien : [questionnaire](#)

Agence pour le Développement Economique et Culturel Nord-Sud

Statut Consultatif Spécial auprès du Conseil Economique et Social (ECOSOC) de l'ONU

ADEC-NS - BP 24219 – 31432 TOULOUSE CEDEX 4

Téléphone : 05 67 16 15 16