



Institut de Recherches
Economiques et Fiscales

L'e-administration à la française : peut mieux faire !

Décembre 2022

On a beaucoup parlé, ces dernières semaines, des relations entre le président de la République et [McKinsey](#). La justice soupçonne, en effet, ce cabinet de conseil d'avoir illégalement financé les campagnes électorales d'Emmanuel Macron en 2017 et 2022 et d'avoir bénéficié, en retour, de [contrats publics](#).

Cette affaire est en quelque sorte une suite du rapport de la [commission d'enquête sénatoriale](#) « sur l'influence croissante des cabinets de conseil privés sur les politiques publiques » publié en mars 2022 dans lequel le rapporteur, Eliane Assassi, sénatrice communiste de Seine-Saint-Denis, évoque un « phénomène tentaculaire » qui menacerait la souveraineté de l'État.

Sans aller jusque-là, il est toutefois pertinent de s'interroger sur l'efficacité des prestations délivrées par ces cabinets, et notamment les prestations informatiques qui représentaient en 2021, selon le rapport sénatorial, près de 650 millions d'euros, soit 72 % des dépenses de conseil des ministères. C'est peu ou prou la même proportion qu'en 2018, mais le montant de ces prestations a lui progressé de plus de 130 % en trois ans. A ces dépenses des ministères, il conviendrait d'ajouter celles des opérateurs de l'État (Pôle emploi, CNRS, INSERM, etc.) et du secteur étatisé (SNCF, RATP, La Poste, etc.). Elles viendraient assurément relever les chiffres précités, mais la commission d'enquête sénatoriale n'a pas suffisamment investigué pour pouvoir nous en donner un montant précis.

Ces dépenses relatives aux systèmes d'information ne sont pas choquantes en soi. On comprend aisément que la sphère publique ait recours à des spécialistes qu'elle n'a pas en interne et qu'il vaut mieux, de toute façon, qu'elle n'ait pas étant donné la vitesse à laquelle les compétences deviennent obsolètes dans ces métiers.

SOMMAIRE

Des échecs informatiques nombreux et des coûts faramineux.....	4
Les entreprises sont aussi victimes des ratés informatiques de l'administration.....	5
Les citoyens méfiants vis-à-vis de l'administration électronique... ..	6
...surtout quand il s'agit de lui confier des données sensibles.....	8
L'administration numérique progresse lentement.....	9
Où sont les économies ?	10
Pourquoi l'e-administration française n'est-elle pas plus performante ?	11

DES ECHECS INFORMATIQUES NOMBREUX ET DES COUTS FARAMINEUX

Le problème est que le recours aux experts n'a pas empêché les projets informatiques publics de capoter. Dernier en date, pourtant bien modeste et *a priori* simple : [le vote électronique](#) pour les élections professionnelles dans les directions départementales interministérielles (DDI). Il a été abandonné car les listes électorales établies localement et celles qui ont été intégrées dans les solutions informatiques de vote ne correspondaient pas. On retrouvait dans ces dernières des agents en retraite ou même des agents décédés.

Comment ne pas citer le fiasco de Louvois ? Le projet de logiciel unique à vocation interarmées de la solde, lancé en 1996, a commencé à être implanté en 2001. Cette première tentative échoua en décembre 2003. Une deuxième tentative eut lieu en 2004, sans véritable succès puisqu'une réorientation est lancée en 2006 avec l'objectif d'aboutir à une troisième version du logiciel en 2008. Finalement mis en service à partir de 2011, le déploiement de Louvois est abandonné en 2013. Le ministère de la Défense prévoit alors de remplacer Louvois par l'opérateur national de paye (ONP), un service interministériel chargé de la modernisation de la fonction « paye » pour l'ensemble des administrations de l'État. Celui-ci sera, à son tour abandonné, en mars 2014. En janvier 2016, le ministre de la Défense annonce que Louvois va être remplacé par Source Solde sous la maîtrise d'ouvrage de la direction générale de l'Armement (DGA). Ce nouveau logiciel devait être disponible pour toutes les composantes de l'armée en 2019, mais il ne sera complètement déployé qu'en janvier 2021. A ce jour, Source Solde semble donner satisfaction. Vingt-cinq ans après le lancement du projet, il était temps !

Combien a coûté Louvois ? La réponse à cette question simple n'est pas aisée. Le coût du projet initial était estimé à 80 millions d'euros (M€) par la [Cour des comptes](#). Mais le Sénat a évalué les surcoûts à 157 M€ entre 2013 et 2019. Le ministère de la Défense, de son côté, a évoqué des dysfonctionnements ayant coûté 283 M€. Jean-Yves Le Drian, ministre à l'époque des faits, a parlé de 150 à 200 M€ par an, sans doute parce qu'il tient compte des erreurs de paye. En effet, fin décembre 2020, le ministère a calculé que les « *indus constatés* » s'élevaient à 686 M€ et avouait qu'il restait toujours 80 M€ à recouvrer. Quant à Source Solde, son coût initial a été estimé à 128 M€. Nul doute qu'il a finalement coûté plus cher que cela, étant donné les retards pris, mais le ministère des Armées, échaudé par l'expérience Louvois, ne communique pas sur ce point.

Comme l'a déclaré Jean-Yves Le Drian, le but initial de Louvois était de réduire le personnel affecté à la paye des militaires. « Résultat, il y a autant de monde qu'avant à s'occuper des soldes, parce qu'il faut réparer les dégâts, peut-être même davantage ». Tous ces ratés ont aussi eu un effet sur « le moral des troupes », certains militaires n'étant pas payés pendant plusieurs mois... et tous les autres ayant des doutes sur les sommes perçues. Comme l'a déclaré un officier au [Monde](#) : « *On ne sait jamais ce qui va arriver. J'ai eu récemment quatre épisodes de gravité variable sur quatre fiches de paie : 99 euros de moins, 3,90 euros de moins, 3 000 euros de trop sur une indemnité pour enfant handicapé qui était erronée depuis le départ, puis 100 euros de moins* ». Un autre a raconté à [France Inter](#) : « *Un jour, ma solde n'a plus été calculée. Conséquence, ma mutuelle m'a radié, et je ne l'ai jamais su, sauf le jour où j'ai dû aller aux urgences. Là on m'a dit : 'Mais monsieur, vous n'avez plus de mutuelle'.* »

LES ENTREPRISES SONT AUSSI VICTIMES DES RATES INFORMATIQUES DE L'ADMINISTRATION

Les déboires des projets informatiques publics ne concernent pas que les fonctionnaires. Ils peuvent également avoir des conséquences sur les citoyens, notamment avec le développement de l'administration électronique ou e-administration.

Prenons l'exemple de Chorus, un logiciel lancé en 2006 pour piloter l'ensemble des dépenses de l'État dans le cadre de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF). Développé à partir du progiciel SAP, il a été déployé en plusieurs vagues jusqu'en décembre 2011. Depuis le 1^{er} janvier 2012, Chorus tient toute la comptabilité de l'État.

Le coût initial du projet, pour la période 2006-2012, était estimé à 686 M€. La Cour des comptes a calculé qu'il avait finalement été de 1,5 milliard d'euros (Md€) avec les coûts indirects, soit 118 % plus cher que prévu.

Mais Chorus n'a pas fait de dégâts que dans les comptes publics. Il a aussi mis en difficultés de nombreux fournisseurs de l'État. Les retards de paiement se sont multipliés. Ils étaient, par exemple, de 6 Md€ en juillet 2010, selon la Cour des comptes, et ils se sont poursuivis après 2012 alors que le système était pleinement opérationnel. En novembre 2013, [Le Figaro](#) évoquait un chef d'entreprise lorrain qui avait des retards de paiement de plus de huit mois, avec 800 000 € dehors sur un chiffre d'affaires annuel de 4 M€. Trésorerie asséchée, banques apeurées, pénalités bancaires en cascade alors que taxes et impôts continuaient à tomber, investissements arrêtés, hypothèques, licenciements, redressement judiciaire... une spirale infernale de laquelle certaines entreprises ne sortent pas. Lionel Bieder, président d'Augias Environnement, une société de nettoyage, a affirmé que l'État avait mis deux ans à lui régler une ardoise de 1,3 M€. Il a dû licencier 300 salariés sur... 400 ! Un groupe sur Facebook n'hésitait pas à parler du « scandale du Chorus Gate » qui aurait supprimé au moins 15 000 emplois.

Ces retards de paiement étaient « essentiellement dus à des déficiences dans l'opération de bascule des anciens systèmes dans Chorus » a diagnostiqué la Cour des comptes. Ajoutant que cette situation était d'autant plus critiquable « que la priorité a été donnée, dans le déploiement de Chorus, au paiement de la dépense plutôt qu'à la bonne articulation de l'ensemble des comptabilités (budgétaire, patrimoniale et d'analyse des coûts) dont la tenue est imposée par la LOLF ».

LES CITOYENS MEFIANTS VIS-A-VIS DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE...

Si les entreprises ont fait les frais de projets informatiques mal pensés et mal menés, les citoyens lambda ne sont pas épargnés non plus. On pourrait citer les bugs du logiciel APB (admission post bac) et de son successeur [Parcoursup](#).

On pense aussi à StopCovid, une application « dont l'inutilité sanitaire aura été manifeste » ose écrire Éric Ciotti, rapporteur de la « [mission d'information](#) de l'Assemblée nationale sur l'impact, la gestion et les conséquences dans toutes ses dimensions de l'épidémie de Coronavirus-Covid 19 ». Mise en service le 3 juin 2020, elle a été arrêtée le 22 octobre (pour être ensuite remplacée par TousAntiCovid). En un peu moins de 5 mois, elle a été installée 2,5 millions de fois et désinstallée 1 million de fois. Seuls 5 553 tests positifs ont été scannés dans l'application qui n'a émis que 346 alertes, dont 296 ont été effectivement transmises aux intéressés. Tout cela pour... 6,5 M€, dont 2,8 M€ pour la campagne de communication lors de son lancement!

TousAntiCovid a été, semble-t-il, un peu plus efficace puisqu'en novembre 2020, un mois après sa mise en service, elle comptait 9,3 millions d'activations et environ 13 000 notifications. Cependant, à la même date, l'application allemande Corona-Warn avait été téléchargée par plus de 22 millions d'utilisateurs.

Le Gouvernement n'a pas craint de déclarer que TousAntiCovid était l'appli la plus téléchargée de l'histoire, annonçant 51,4 millions de téléchargements fin 2021. Un chiffre qui dépasse le nombre de smartphones en France, ce qui tendrait à prouver que les Français ont également installé l'application sur des tablettes, mais aussi que certains utilisateurs l'ont téléchargée plusieurs fois, soit parce qu'ils ont changé de smartphone, soit parce qu'ils l'avaient auparavant désinstallée. Comptes et décomptes faits, il est probable que le nombre d'utilisateurs soit plutôt de 38 millions.

Ce pourrait néanmoins être un succès si l'on ne s'interrogeait pas sur l'utilisation qui a été faite de TousAntiCovid. En effet, les Français ont majoritairement utilisé l'appli comme portefeuille de leurs pass sanitaires et vaccinaux. Or, l'outil devait d'abord servir, comme son prédécesseur, au traçage des cas contacts. En 2021, 11 % des utilisateurs testés positifs ont eu le réflexe de l'indiquer dans l'application. [L'étude d'impact](#) menée par le ministère de la Santé à la demande de la Commission nationale informatique et liberté (Cnil), publiée en catimini au début de cette année, reconnaît que l'utilité de TousAntiCovid a été « marginale ». C'est bien dommage car [son coût a été estimé](#) à 30 M€ à la fin de l'année 2021, dont environ les deux tiers ont déjà été versés aux différents fournisseurs. Pour un dispositif dont l'utilité a été marginale, c'est tout de même cher, surtout qu'il conviendra d'ajouter les coûts pour l'année 2022, pour l'instant soigneusement cachés.

Ajoutons que ces applications pour smartphones s'inscrivaient dans un dispositif plus global de « contact tracing » comme on dit en bon français, mis en place par l'Assurance maladie afin de pouvoir joindre les personnes dépistées positives et alerter ensuite leurs contacts. L'objectif était d'éviter la flambée des cas de covid. Un [audit](#) publié le 6 décembre par la Cour des comptes affirme que tout cela a été d'une « efficacité incertaine » alors que 6 500 personnes en moyenne en 2021 ont été employées au « contact tracing » (pour joindre les

cas contacts par téléphone, sms ou e-mail) et que les dépenses liées au dispositif pourraient dépasser 600 M€.

Les Français, en fait, ont préféré utiliser des applis comme [Covid Tracker](#) ou [Vite Ma Dose](#) développées par un jeune entrepreneur.

Bref, il semble que l'administration numérique ait une efficacité réduite pour des coûts astronomiques. Il n'en faut pas plus pour que les Français se méfient quand on leur présente un nouveau projet comme [Mon Espace Santé](#).

...SURTOUT QUAND IL S'AGIT DE LUI CONFIER DES DONNEES SENSIBLES

Aujourd'hui, le Gouvernement se gargarise du lancement de ce nouveau service. Entre le 31 janvier et le 28 mars 2022, 65 millions d'assurés ont été informés de son ouverture. A l'issue d'un délai de 6 semaines à compter de l'envoi de l'email ou du courrier d'information, et en l'absence d'opposition de leur part, leur profil a été automatiquement créé entre la mi-mars et le début du mois de mai.

Si l'on en croit le ministère de la Santé, cet espace numérique est la panacée. Il a, en effet, vocation à devenir le futur carnet de santé numérique des patients. Il contient un « coffre-fort » où sont classés tous les documents de santé (ordonnances, résultats de biologie, dossier d'hospitalisation...), progressivement et automatiquement alimenté par les médecins et autres professionnels, laboratoires, hôpitaux, etc. Il comporte également un profil médical où l'utilisateur peut donner des informations personnelles (allergies et antécédents familiaux, utiles en cas d'hospitalisation urgente par exemple) et mettre à jour ses constantes (tension, glycémie...). Il renferme aussi un carnet de vaccination et une messagerie santé pour sécuriser les échanges entre le patient et les professionnels et établissements de santé qui le prennent en charge. Il sera enrichi à terme d'autres fonctionnalités (agenda, données issues d'applications mobiles référencées, etc.).

A ce jour, selon les chiffres fournis au comité social et économique (CSE) de la CNAM, le coût des prestataires informatiques pour les années 2021 et 2022 est de 204 M€. C'est relativement modeste pour un projet d'une telle ampleur, au regard de ce qu'ont coûté les applications covid. Il est vrai que les coûts internes ne sont pas pris en compte dans ce montant. De même, l'investissement public pour la modernisation des logiciels métiers des professionnels de santé n'est pas compté. Il est de 2 Md€. N'est pas non plus comptabilisé le coût du dossier médical partagé (DMP), l'ancêtre de Mon Espace Santé, lancé en 2004, qui aurait été de près d'1 Md€ pour une utilisation pour le moins modeste : moins de 10 millions de dossiers créés mais le plus souvent vides, c'est-à-dire non utilisés.

En sera-t-il autrement avec Mon Espace Santé ? Les premiers chiffres sont prometteurs : fin octobre 2022, 7,2 millions de personnes l'utilisaient, soit 11 %. Ce n'est pas si mal. C'est mieux en tout cas que ne le laissait espérer l'expérimentation menée auprès de 3,3 millions d'assurés dans trois départements (Loire-Atlantique, Haute-Garonne et Somme) l'année dernière. Seules 160 000 personnes, soit 4,8 % des assurés, l'avaient réellement utilisé. Mon Espace Santé pourrait donc séduire davantage de Français dans les mois qui viennent, à moins que les cyberattaques qui ont frappé les hôpitaux ces derniers mois ne les rendent davantage suspicieux.

L'ADMINISTRATION NUMERIQUE PROGRESSE LENTEMENT

L'e-administration à la française serait-elle vouée à rater tout ce qu'elle entreprend ? Non, répondait Jérôme Fournel, directeur général des Finances publiques, dans une tribune des [Échos](#). Il y mettait en avant la réussite du prélèvement à la source qui fonctionne « sans bug », qui est « plébiscité par les contribuables », et qui « a démontré son utilité sociale pendant la crise [du covid] en permettant l'adaptation immédiate de l'impôt aux variations du revenu ». A tel point qu'aujourd'hui la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) serait l'administration préférée des Français avec un taux de satisfaction de 84 %.

Il ne faudrait pas oublier que le « succès » du prélèvement à la source dont se vante Jérôme Fournel est surtout celui des entreprises. Ce sont elles qui ont eu à en supporter les coûts et qui se sont évertuées à ce que la réforme réussisse pour que leurs salariés ne soient pas pénalisés.

Cependant, on ne niera pas que l'administration des impôts ait fait d'importants progrès dans ses relations avec les contribuables. Il est, par exemple, désormais aisé d'interpeller le fisc par e-mail et de recevoir une réponse dans des délais brefs. L'accueil téléphonique est également, la plupart du temps, efficace et aimable. Les entreprises, de leur côté, peuvent bénéficier d'un certain nombre de services qui visent davantage à les accompagner dans les méandres administratifs qu'à les sanctionner sans discussion comme on le faisait auparavant. Il est certain qu'il vaut mieux aujourd'hui avoir affaire à l'administration fiscale qu'à l'[Urssaf](#) ou à l'[inspection du travail](#).

L'État aime aussi se féliciter de France Connect qui est, comme l'explique [service-public.fr](#), « un dispositif numérique d'authentification garantissant l'identité d'un utilisateur aux sites ou applications utilisatrices en s'appuyant sur des comptes existants pour lesquels son identité a déjà été vérifiée ». Il faut reconnaître que le système fonctionne plutôt bien et c'est pourquoi il a déjà été utilisé par plus de 30 millions de personnes depuis son déploiement en 2016. Il n'est néanmoins pas à l'abri des pirates. C'est ainsi que fin août 2022 la DGFIP et l'Assurance maladie ont interrompu l'accès à leurs services via France Connect qui n'était plus considéré comme fiable.

Depuis, l'administration a lancé France Connect + pour accéder à la plateforme Mon Compte Formation et au portail des hôpitaux de Paris. Ce nouveau système propose une authentification renforcée permettant de limiter les risques d'usurpations d'identité grâce à l'identité numérique de La Poste. Plus sécurisé mais aussi plus complexe d'utilisation, il devrait être étendu à d'autres services au cas par cas.

Toujours est-il que, si l'administration électronique progresse, elle ne le fait que lentement. En 2017, Emmanuel Macron assurait que 100 % des démarches administratives seraient accessibles en ligne en 2020. Il semble que cet objectif pourrait être tenu à la fin de l'année... 2022 et seulement pour les 250 démarches les plus utilisées.

On est encore loin du tout numérique, mais cela n'empêche pas le Gouvernement de se féliciter de son action mettant en avant, pêle-mêle, la transformation des services informatiques de l'État, la mise en place de *task forces* spécialisées pour mieux conseiller les ministères, le renforcement des effectifs à la direction interministérielle du numérique

(Dinum), les 500 M€ du plan France Relance consacrés à la transformation numérique de l'État, la création de « startups d'État », la réduction des dérives budgétaires et calendaires des projets, etc.

OU SONT LES ECONOMIES ?

Si tout cela n'est pas faux, l'e-administration tient-elle pour autant toutes ses promesses ? Il ne faut, en effet, pas oublier qu'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.

Le [3^{ème} baromètre de la performance des services publics](#), publié par Webhelp et l'Ifop en décembre 2022, révèle que la digitalisation des services publics a des effets positifs sur la rapidité de réponse et les délais de traitement (62 % selon les agents, 58 % selon les usagers), et sur la disponibilité des services (58 % pour les agents comme pour les usagers). En revanche, la numérisation n'a pas amélioré l'écoute des citoyens et la prise en compte de leurs besoins (65 % des agents estiment qu'elle a eu des effets négatifs, et 49 % des usagers), ni la qualité des services et des réponses (pour 48 % des agents et 43 % des usagers). Les avis sont partagés en ce qui concerne la simplicité des démarches : 53 % des usagers estiment que la numérisation a eu un effet positif tandis que 48 % des agents pensent que son effet est négatif.

Quant aux coûts, nous avons montré qu'ils pouvaient être considérables pour certains projets. Surtout, [les effectifs de la fonction publique](#) augmentent de façon continue alors que la numérisation des tâches devrait contribuer à réduire le personnel. En 2017, Emmanuel Macron avait promis de supprimer 120 000 postes dans la fonction publique pendant le quinquennat. On sait que les effectifs n'ont baissé que de 1 250 postes entre 2017 et 2022 et que le budget 2023 prévoit la création de près de 11 000 nouveaux postes de fonctionnaires. Sur ce plan, l'effet de la numérisation des services publics n'est pas probant, c'est le moins que l'on puisse dire.

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

En résumé, on peut dire que l'e-administration à la française est un échec sur plusieurs plans : la réduction des effectifs et des coûts, l'amélioration de la qualité des services rendus, ainsi que l'écoute des citoyens et la prise en compte de leurs besoins.

Bien sûr, on nous rétorquera qu'il est normal que les grands projets, informatiques ou non, connaissent des déboires, y compris dans le secteur privé. C'est vrai, le dépassement des délais et des budgets n'est pas l'apanage du secteur public. Mais il est tout de même rare que les dérapages du privé soient aussi importants que ceux du public. Surtout, quand il y a dérive sur les délais et les coûts, le secteur privé est plus prompt à instaurer des mesures correctrices et à sanctionner les responsables.

Qu'est-ce qui pourrait expliquer cette piètre performance de l'administration en ligne ? Il nous semble que cinq raisons principales peuvent être avancées :

1. L'ingérence des politiques dans les projets

Les gouvernants français se mêlent de tout, surtout de ce qu'ils ne connaissent pas. C'est le cas en matière d'énergie, et singulièrement d'énergie nucléaire, où il est désormais clair que [les politiques sont entièrement responsables](#) de la situation dans laquelle nous nous trouvons aujourd'hui.

Il n'en va pas autrement pour l'administration numérique. Par exemple, le fiasco de l'application [StopCovid](#) est en partie dû au refus d'utiliser l'architecture proposée par Google et Apple et de promouvoir le protocole développé par l'Inria, l'Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique. On pourrait également citer la décision d'imposer [Qwant](#) comme moteur de recherche par défaut de l'administration, malgré sa piètre efficacité, et celle de ne pas faire appel aux fournisseurs non européens de *cloud* (Microsoft, Amazon, Google).

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.

2. La mauvaise gouvernance des projets

La Cour des comptes, dans un rapport de 2020 sur « [La conduite des grands projets numériques de l'État](#) », était forcée de reconnaître « l'inadaptation des trajectoires des projets et de leur gouvernance ». Les magistrats de la rue Cambon critiquaient le fait que les responsabilités de direction de projet soient dispersées. Par exemple, comme le faisait remarquer [Gilles Babinet](#) dans *Les Échos*, « cinq comités supervisent les développements informatiques de la DGFIP, qui comprend par ailleurs 9 directions régionales informatiques alors que dans le même temps, on y observe un manque important d'expertise en gestion de projet ».

La Cour des comptes relevait aussi l'incapacité de l'administration à ajuster le nombre et les ambitions des projets aux budgets nécessaires, pour les réaliser sur des durées plus courtes, ainsi que sa difficulté à arrêter des projets dont l'échec est

inélucltable. Elle critiquait également une application non optimale des méthodes dites « [agiles](#) », ainsi qu'une piètre évaluation de la satisfaction des utilisateurs.

3. L'obsolescence de l'informatique

En 2019, la Cour des comptes avait noté « une dette technique » qui pèse sur la performance de certaines missions, signifiant par là que les matériels et surtout logiciels informatiques étaient en grande partie obsolètes. Cette année, 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. De là à penser qu'on maintient des systèmes parce qu'il faut bien occuper l'agent qui en a la charge, il n'y a qu'un pas... Et ce qui est vrai pour la DGFIP doit sans doute l'être pour l'ensemble de l'administration.

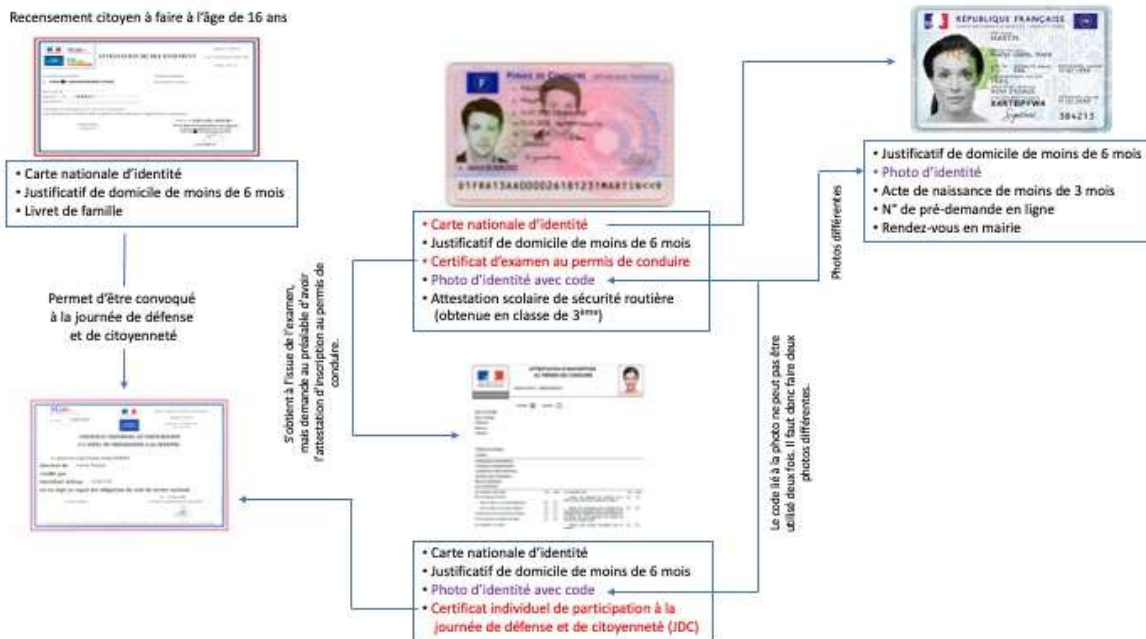
4. L'absence de simplification

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 dans certaines situations. Certes la ligne revenus salariés est préremplie, mais avouons que ce n'est pas l'information la plus compliquée à trouver. Si vous avez des revenus mobiliers et immobiliers, des investissements défiscalisés, des dépenses donnant droit à un crédit d'impôt, etc., l'exercice devient subitement moins simple. Si l'on instaurait une [flat tax](#) avec suppression de la plupart des niches fiscales comme nous le réclamons à l'Iref depuis des années, la déclaration de revenus en ligne deviendrait un jeu d'enfant.

L'échec de Louvois sur lequel nous nous sommes étendus s'explique aussi par la complexité de la paie des militaires qui demande de jongler avec 174 primes différentes.

Prenons l'exemple du permis de conduire. Nous avons tenté de résumer dans le schéma ci-dessous toutes les démarches et les documents nécessaires pour obtenir le précieux sésame. Par exemple, il est demandé de fournir un justificatif de domicile à quatre reprises. Des photos d'identité doivent être fournies trois fois, sous deux formats différents puisque la photo du permis de conduire n'a pas les mêmes normes que celle de la carte d'identité. Rien qu'un peu de bon sens suffirait à simplifier ce qui s'apparente à un « parcours du combattant ».

Démarches et documents à fournir pour obtenir le permis de conduire



5. Le statut de la fonction publique

Enfin, dernier point mais non le moindre, le statut de la fonction publique. C'est lui qui empêche de sanctionner les personnes responsables de l'échec des projets informatiques. C'est lui qui 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.

Par conséquent, sans la suppression de ce statut pour la plupart des agents (hormis les fonctions régaliennes), les choses ne changeront jamais, ou alors à la lenteur de l'administration. Il est également nécessaire que l'État 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 pourrons développer une e-administration au service des citoyens en nous inspirant des meilleurs exemples.

Nous verrons dans un prochain article quels sont les pays les plus performants en la matière et quelles sont leurs recettes.