



Collectivité de Guadeloupe et Administration électronique

Étude 2003/2004

Version 1.0

Présentation

Ce document présente la problématique de la représentabilité des institutions guadeloupéennes sur l'Internet et des enjeux de l'administration électronique pour les collectivités antillaises.

Auteurs

- Olivier Watté, Directeur Technique IPEOS
- Betty Fausta, Consultante IPEOS

Diffusion - Copyright

Ce document est soumis aux conditions d'exploitation suivantes:

Copyright © IPEOS (www.ipeos.com)

Ce travail est enregistré sous licence Common Content (<http://www.creativecommons.org>) pour la diffusion équitable du savoir

Ce document peut être reproduit par n'importe quel moyen que ce soit, pourvu qu'aucune modification ne soit effectuée et que cette notice soit préservée.

Table des matières

Présentation.....	1
Auteurs.....	1
Diffusion - Copyright.....	1
Introduction.....	3
Représentation sur Internet et e-administration: enjeux pour la Guadeloupe....	5
Projets majeurs de l'administration en ligne :	5
eEurope l'Europe en une société de l'information pour tous avant 2005.....	5
ADELE: "ADministration ELEctronique Programme gouvernemental 2004/2007.....	6
Dématérialisation de la procédure des appels d'offre : Nouvelle réglementation.....	7
Constats sur l'e-Administration en Guadeloupe.....	8
Sous-représentativité et ambitions.....	8
Freins structurels et attentes.....	10
e-Administration et Solutions de dématérialisation.....	12
Rappel du contexte juridique et légal.....	12
Proposition axes stratégiques.....	14

Introduction

Ce rapport montre l'existence d'un besoin et d'un engouement des collectivités de Guadeloupe pour l'Internet en général, alors que paradoxalement, celles-ci sont très peu présentes sur la toile mondiale. L'impact des NTIC est très fort auprès des décideurs locaux, qui attendent de se reposer sur de véritables professionnels.

L'analyse qui a été menée, tient compte des évolutions récentes de la mise en oeuvre de projets TIC au sein de différentes instances locales. Ainsi, un véritable travail de veille et d'intelligence stratégique fut réalisé à travers plusieurs sources de données.

Des informations classiques, du type documentaire comme la presse, les brochures d'informations, à des ressources numériques ou ethnologiques, notre étude multiplie les ressources à la fois qualitatives et quantitatives pour comprendre les stratégies des collectivités territoriales de la Guadeloupe en faveur d'une dématérialisation d'une partie de leurs activités.

Cette étude fut lancée par une prise de conscience du manque d'expertise et de solutions performantes et adaptées aux collectivités et institutions locales guadeloupéenne.

Dans un premier temps, nous étudierons les enjeux des nouvelles technologies dans le secteur public local. Nous étudierons particulièrement le contexte de l'avènement de l'administration électronique.

Ensuite, nous aborderons l'adéquation entre la réalité organisationnelle, les besoins réels ou exprimés d'une collectivité insulaire, et les évolutions socio-économiques et politico-administratifs que nous vivons avec l'Internet. L'impact de l'Administration électronique, ou la e-Administration, ne se

cantonne pas à l'amélioration du service public. L'ensemble des citoyens et des institutions sont concernés par ces changements: travail, formation, expression, loisirs.

Au final, nous mettrons en évidence les solutions pour une présence forte des collectivités de Guadeloupe à travers quelques propositions clefs, pour la bonne réussite de tout projet de e-Administration. L'administration électronique, en passe de connaître une existence autonome dans les grandes agglomérations mondiales, doit connaître un essor similaire en Guadeloupe.

Représentation sur Internet et e-administration: les enjeux pour la Guadeloupe

Depuis le rapport ERUPNET 2001 , le taux d'équipement des ménages guadeloupéens et des entreprises a connu un accroissement considérable, le nombre de connectés à l'Internet et leurs exigences augmentent: tout le monde réclame l'ADSL. Cependant, les collectivités des Antilles françaises sont sous-représentées sur l'Internet, singulièrement celles de Guadeloupe. Outre cette sous-représentabilité, s'esquisse une deuxième fracture numérique: celle de l'absence de solutions d'administration électronique malgré l'attente d'un nombre croissant de citoyens , les économies d'échelle que cela représente pour la collectivité et l'urgence que représente l'application de certains décrets concernant l'administration électronique dont l'échéance de la mise en application est fixée à janvier 2005.

Projets majeurs de l'administration en ligne :

L'importance de l'Europe sur les collectivités locales a encore été renforcée depuis le passage à l'Euro. L'implication engendrée par l'adhésion de la France -et de facto *des régions ultra-marines* - à l'Europe, ne procure pas que des soutiens financiers (DOCUP, FSE, POSEIDOM, FEOGA, ...) à ses membres. La communauté de destin qu'est l'Europe élargie s'est fixée des objectifs pour maintenir non seulement une économie compétitive, mais développer de nouvelles pratiques liées à l'utilisation de l'Internet et avoir une administration en adéquation avec cette *nouvelle donne*. C'est ainsi que la commission européenne a conçu le projet eEurope, dont la transposition au niveau national correspond au projet ADELE.

eEurope l'Europe en une société de l'information pour tous avant 2005

http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/index_en.htm

- **offrir des services** modernes et améliorés :

- *connaissance des citoyens et de leurs comportements*, ce qui implique de constituer des bases de données très importantes,

- *évolution vers de nouveaux processus de distribution et vers la dématérialisation (des services 24 h/24 h et 7 jours/7)*

- **anticiper** et d'accompagner l'**évolution** informatique :
 - mise en ligne des services existants
 - fourniture de nouvelles infrastructures de télécommunications
- **renforcer la sécurité**:
 - garantie d'un environnement sécurisé
 - favoriser l'émergence d'un environnement favorable aux TIC)

ADELE: "ADministration ELectronique Programme gouvernemental 2004/2007

<http://www.adae.gouv.fr>

- **Réactivité** : Occasions plus nombreuses d'informer et de consulter les citoyens, amenant à de meilleures décisions.
- **Ecoute** : Meilleure compréhension des stratégies, notamment celles auxquelles les citoyens ont participé par la voie démocratique.
- **Accès personnalisé** : Possibilité de personnaliser les communications rapidement en réalisant le suivi des interactions.
- **Développer l'accès à l'Internet** : La croissance du libre accès aux services se traduit par une baisse significative des coûts d'exploitation.
- **Améliorer la relation administration-entreprises** : Des services améliorés et plus rapides allègent le fardeau réglementaire et réduisent les coûts de l'application des procédures en bonne et due forme.
- **E-économie** : Encourage la croissance des environnements e-business.

En conséquence, ces mesures, à deux échelons décisifs pour l'administration française, et par conséquent l'administration guadeloupéenne, justifient pleinement la mise en oeuvre de projets d'Administration

Electronique. Le Gouvernement français a voulu développer un aspect essentiel du projet global de eGouvernance, Gouvernance électronique, en facilitant la gestion des collectivités avec leurs fournisseurs, par la dématérialisation des appels d'offre.

Les mesures de dématérialisation se précisent par le **Décret n° 2002-692 du 30 avril 2002 pris en application du 1° et du 2° de l'article 56 du code des marchés publics et relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics - JO du 03/05/2002**. Ce décret devrait être complété par d'autres mesures visant à valider la mise en place de solutions de dématérialisation, afin de garantir l'équité entre tous les candidats. Ce souci de transparence devrait troubler pour un temps le jeu des appels d'offres en Guadeloupe où il importe au candidat de se montrer auprès des services concernées pour maximiser sa chance d'être retenue. La dématérialisation malgré les facilités que cette procédure engendrerait pour nos collectivités insulaires ne séduits pas par son côté froid, impersonnel.

Les principales informations sur la dématérialisation des appels d'offres recensées autour du projet ADAE exprime une phase opérationnelle de l'e-Administration.

Dématérialisation de la procédure des appels d'offre : Nouvelle réglementation

http://www.adae.gouv.fr/article.php3?id_article=393

- Dématérialisation de la réception des offres
- **Mutualiser** les dépenses des services publics, Marchés publics
- **1er janvier 2005**: obligation légale de mise en oeuvre

Constats sur l'e-Administration en Guadeloupe

Depuis le début des années 2000, de nombreuses études sont consacrées à l'utilisation d'Internet, en particulier dans les entreprises des régions ultra périphériques. Le rapport ERUPNET réalisé en 2001 dans les DOM par le cabinet d'Études Louis Legrand et associés, reste une référence, même si le ministère de l'Outre-Mer a lancé une étude sur le sujet en 2002. Cette étude répertorie les grands travaux du secteur public pour développer les Technologies de l'Information et de la Communication dans les économies insulaires ou enclavées des DOM. Cette enquête met en exergue les difficultés rencontrées par les administrations en Outre-Mer à mettre en oeuvre des projets NTIC.

Sous-représentativité et ambitions

Lors du second semestre 2003 et du premier semestre 2004, de nombreux élus ont dénoncé le déficit en infrastructure de haut débit pour l'archipel guadeloupéen, et le coût excessif de l'abonnement à ce type de connection. Ces problématiques interpellent les décideurs socio-économiques et politiques qui se sont mobilisent pour accroître l'offre en matière de haut débit.

Malgré cette prise de conscience affichée à l'égard de l'accès du grand public au haut débit, Il est paradoxal de constater que le secteur public guadeloupéen connaît un réel déficit d'image numérique, alors que le secteur touristique ou le secteur professionnel sont comparativement bien représentés.

Ainsi, en dehors des deux assemblées locales, Conseil Général et Conseil Régional, au 1er semestre 2004 en Guadeloupe, seules quelques mairies disposent d'un site Internet, et ceux-ci sont généralement des plaquettes statiques à orientation touristique et dépourvues de fonctionnalités

d'administration pour les citoyens. Les chambres consulaires de Pointe à Pitre et Basse-Terre sont présentes sur internet avec des sites à contenu statique, sans interaction possible pour leur ressortissants. Le milieu éducatif est mieux représenté avec des sites dynamiques et actualisés.

Cette sous-représentativité des collectivités semble devoir être relativisée dans son ensemble dans la mesure où les administrations locales qui n'ont pas encore de support numérique s'équipent progressivement en matériel informatique, et solutions de gestion technologique. La présence sur Internet fait partie de leur objectif à court ou moyen terme. Les collectivités de Guadeloupe subissent une triple pression :

- les législations favorisant la e-Administration
- les fortes demandes des administrés, visiteurs et fournisseurs
- les effets du challenge inter-collectivité, la concurrence

Freins structurels et attentes

Les nombreuses contraintes liées au caractère archipélagique de la Guadeloupe sont évoquées par divers rapports évoquant son handicap structurel. L'article 299§2 du traité d'Amsterdam consacre au niveau européen cet état de fait. Ce frein au développement socio-économique devait avec les technologies de communication à distance réduire la fracture entre territoires, faciliter le déploiement du service public dans les zones les plus reculées. Or, en Guadeloupe, les choix publics ne correspondent pas forcément à des attentes collant à la réalité organisationnelle des collectivités de Guadeloupe.

Ainsi, la note de l'observatoire européen Eurisles¹ en 2000, souligne les difficultés d'appropriation en matière de NTIC par les collectivités de Guadeloupe au même titre que le rapport ERUPNET. Cette note apporte une dimension supplémentaire quant aux attentes des administrations. Les administrations locales veulent devenir de vrais stimulateurs en matière de déploiement TIC. Les attentes des collectivités correspondaient début 2000 aux besoins de leurs citoyens, en s'engageant dans la bataille du coût des communications, de la multiplication des accès, et du développement de prestataires.

La donne a changé suite aux dernières élections locales et nationales de 2002-2003. L'Internet est devenu un média à part entière avec ses règles, ses contraintes, et sa maîtrise nécessite des technologies et des connaissances mis à dispositions par des prestataires. Les collectivités de Guadeloupe ne peuvent se limiter de l'alignement de quelques pages html avec un décor souvent fort soigné. Les responsables informatiques mûrissent leurs projets, s'informent avant la mise en oeuvre du projet NTIC. Les recrutements s'opèrent au sein de

¹ Eurisles, *L'amélioration de la qualité de vie des citoyens guadeloupéens via la modernisation de la gestion des services publics et la mise en place de téléprocédures*, 2000, http://www.eurisles.org/Textes/Strategy/NonPub/GUA_Amelioration_qualite_de_vie_FR.htm

grosses collectivités pour le suivi des projets de modernisation de l'administration locales. Les villes de Guadeloupe souhaitent répondre aux nouvelles attentes de leurs usagers et se placer en tant que relais de l'administration publique dans le cadre de la Société de l'Information.

Ces politiques locales volontaristes permettront d'atténuer les freins engendrés par les diverses contraintes structurelles liées à l'histoire, à la géographie, à la particularité socio-économique de l'île. Les perspectives de la e-Administration représente une opportunité indéniable de renouveau des relations des administrations guadeloupéennes avec leurs environnement régional.

e-Administration et Solutions de dématérialisation

Le développement de plates-formes numériques pour les collectivités a coïncidé avec l'apparition des études réalisées par des Associations pour le Commerce et le Service en Ligne, les travaux de CAP GEMINI Telecom et de France Telecom lors de l'explosion des sociétés de service internet. Les administrations ont été « échaudées » par la mésaventure des « start-up » internet, et nous voyons qu'en Guadeloupe notamment, la confiance envers un prestataire de services webs ou de dématérialisation est plus longue à venir malgré une prise de contact facile.

Or, les solutions de technologies innovantes, notamment les produits issues des logiciels libres (système d'exploitation Linux), sont mis en exergue par le Gouvernement. La route conduisant à la e-Administration est largement défrichée par le projet gouvernemental ADELE, le renouveau des mesures CNIL², et l'organisation des principaux prestataires de solutions de dématérialisation. Les collectivités de Guadeloupe amorcent leurs projets de e-Administration en faisant attention à quelques écueils.

Rappel du contexte juridique et légal

Des sites web d'information aux premiers téléservices, une évolution de taille est en train de se produire : l'administration ne se contente plus d'être présente, elle cherche à permettre à l'utilisateur, grand public ou professionnel, un accès personnalisé. La démarche en ligne, la possibilité de transaction et de paiement, et l'accès à ses e-dossiers, sont les trois principales familles de téléservices. Dans les trois cas, on est en présence d'une véritable administration en ligne, capable de rendre un service de bout en bout, et avec laquelle une approche purement dématérialisée paraît possible.

² CNIL, Commission National Informatique et Liberté

En dehors de la gestion du contenu et de l'utilisation de certaines informations, plusieurs aspects sont à prendre en compte :

- **protection** des données personnelles et du respect de la propriété intellectuelle, des droits d'auteur et du droit à l'image.
- **Respect de l'utilisateur** : la question du statut, de la valeur et du traitement du courrier électronique, sur l'éventualité de consulter en ligne les citoyens, ainsi que sur les possibilités d'utiliser un site institutionnel dans un contexte politique, notamment dans le cas d'élections.
- **Rapport équitable face à l'accès des données** entre collectivités et entreprises ou associations présentes sur le portail.

Proposition axes stratégiques

La mise en place d'un projet de e-Administration n'est pas uniquement lié à une question de coût, puisqu'il existe une panoplie d'aide de l'Union Européenne visant à favoriser les NTIC dans la vie privée comme dans les instances publiques. L'administration électronique en tant qu'enjeu sociétal doit prendre la réalité des collectivités locales dans leur ensemble et répondre aux fonctions classiques de service public en plus des fonctions nouvelles d'animateur du cyber-monde.

Le site Internet d'une commune répond donc à plusieurs fonctions.

Fonction de communication:

- actions de l'équipe municipale,
- évènements communaux,
- nouvelles culturelles,
- sportives et associatives,
- vitrine économique et touristique

Services de proximité:

- fonctions administratives (réalisation d'actes),
- assurer la relations entre les entités publiques et administratives,
- renforcer la proximité avec les citoyens,
- faciliter le travail des agents,
- offrir des services en ligne (conditions d'accès), la réalisation des transactions

Dématérialisation et e-administration

La forte intégration des contenus:

- informations sur la commune: agendas, annuaires économiques, touristiques...

- guides pratiques et administratifs: démarches, droits, infrastructures...

et la gestion des transactions

- mise en place de téléprocédures,
- remplacement des documents papiers par des équivalents numériques,
- interfaçage progressif avec certains services municipaux,

permettent de simplifier les procédures administratives, de renforcer le lien avec le public, d'établir un lien entre les différents services publics, rapproche les citoyens de leur administration et leur facilite leurs démarches ainsi que le travail des agents de la collectivité.