



Des marges de manœuvre grâce à la dématérialisation

Moins de papier, des procédures optimisées, des gains de productivité... sont les promesses de la dématérialisation et de l'administration numérique. Cependant, peu d'évaluations prenant en compte les coûts informatiques sont effectuées.



Fotolia

Lorsqu'elles parlent e-administration et dématérialisation, les collectivités évoquent plus volontiers la simplification qui en découle que les économies réalisées. Pourtant, que le projet réponde à une obligation réglementaire, propose de nouvelles téléprocédures aux usagers ou résolve un problème interne, il est possible de générer des marges de manœuvre.

Les gains les plus évidents à chiffrer sont ceux sur le papier et l'affranchissement. Ainsi, Jérôme Richard, directeur des systèmes d'information (DSI) d'Aix-en-Provence (142 000 hab.), estime qu'avoir dématérialisé toute la chaîne des délibérations permet d'économiser 6 000 ramettes de papier chaque année, soit 30 000 euros. L'achat d'une centaine de tablettes pour équiper les élus et les membres de la direction générale a coûté 45 000 euros. Cinq ans après, moins de vingt tablettes ont dû être changées... « Nous allons continuer dans ce sens en 2018 avec la dématérialisation des commissions d'appel d'offres », précise le DSI.

Dématérialiser les services aux citoyens a aussi un effet sur les coûts : « En deux ans, nos dépenses d'affranchissement ont baissé de 12 % », pointe Charlotte Libert-Albanel. La maire (UDI) de Vincennes (49 000 hab., Val-de-Marne) pense qu'avec le développement des factures électroniques, la dématérialisation des marchés publics, la télétransmission des actes d'état civil... « Le courrier entrant va diminuer de 20 % en 2018 et de 35 % d'ici à 2020. Cela aura un impact fort sur le service du courrier et les assistantes. Nous devons donc nous réinterroger sur notre organisation et anticiper les changements ».

Travailler plus vite

[Visualiser l'article](#)

« Les collectivités qui mettent en place le numérique craignent que les agents ne le voient comme une occasion de supprimer des postes. Elles préfèrent donc insister sur les gains en matière d'affranchissement et de papier », regrette Tristan Sadeghi, membre du groupe de recherche « finances publiques et numérique » du think tank Fondafip. Pourtant, les plus grosses économies, si le projet est bien ficelé, sont liées à la réorganisation des services et aux gains de productivité. « C'est avant tout un projet d'organisation de service et d'activité. Bien mené, il permet de rationaliser les processus. Des tâches, souvent à faible valeur ajoutée, disparaissent. Les agents sont transférés vers d'autres à plus forte valeur ajoutée », indique Charlotte Libert-Albanel. « Dématérialiser permet de dégager du temps pour faire autre chose et de travailler différemment, plus vite. Cela oblige parfois à des changements de métier ou de qualification », confirme Maciej Murmylo, chef de projet « dématérialisation et innovation » au groupement d'intérêt public (GIP) Territoires numériques Bourgogne – Franche-Comté (ex – e-Bourgogne).

Dans sa revue de dépenses de juin 2017 sur les actes de gestion en matière de ressources humaines, l'inspection générale de l'administration cite l'exemple des systèmes d'information RH. Selon elle, le module de recrutement en ligne intégré au SIRH de la ville et de la métropole de Toulouse a permis de gagner trois équivalents-temps plein.

La technologie ne suffit pas

Cependant, les projets n'ont pas toujours les effets escomptés. « Parfois, les collectivités n'arrivent pas à optimiser les solutions car les besoins n'ont pas été bien recensés et le personnel est trop peu formé. La technologie seule ne suffit pas. Il y a toute une culture à mettre en place », observe Tristan Sadeghi.

Les collectivités se posent rarement la question des retours sur investissement pour ces projets qui répondent à des obligations réglementaires ou visent à améliorer le service délivré aux citoyens. D'autant que calculer les coûts n'est pas simple... Il faut prendre en compte les serveurs informatiques, les frais de licences, de maintenance, de sécurité informatique... « La dématérialisation oblige à investir dans sa direction des SI. En effet, si l'outil informatique plante, plus rien ne fonctionne. Nous avons créé quatre postes et recruté deux stagiaires pour accompagner la mise en place de la dématérialisation, faire les formations, voir d'où viennent les éventuels blocages... », explique Romain Roguet, DGA chargé des finances à la métropole européenne de Lille.

Dans le cas des solutions mutualisées, les économies sont évidentes : « Pour les marchés publics, nous fournissons les profils d'acheteur qui coûtent plusieurs milliers d'euros et les connecteurs permettant de télétransmettre les délibérations au contrôle de légalité. Seule, une grande collectivité paie ces connecteurs 20 000 à 30 000 euros. Chez nous, la cotisation annuelle est de 2 000 euros pour les villes de 50 000 à 100 000 habitants, et de 5 000 euros pour celles de plus de 100 000 habitants », souligne Daniel Coissard, directeur du GIP Maximilien, en Ile-de-France.

« Notre plateforme est utilisée par 1 450 adhérents. La mutualisation permet de baisser le seuil de rentabilité des projets. Il y a un gain immédiat sur les prix, la maintenance et la qualité de l'outil », conclut Patrick Ruestchmann, directeur adjoint du GIP Territoires numériques Bourgogne – Franche-Comté.

Focus

Des gains de productivité de 15 à 20 % minimum

Métropole européenne de Lille (Nord) 90 communes • 1,14 million d'hab.

[Visualiser l'article](#)

La métropole européenne de Lille (MEL) passe à la dématérialisation totale de la chaîne de la commande publique et des finances. « Nous avons décidé de transformer l'obligation réglementaire en opportunité. Nous ne générerons que peu d'économies sur les ramettes de papier, mais comptons sur les fruits de l'optimisation et de l'automatisation de certains process. Pour un même nombre de factures à traiter, moins de comptables sont nécessaires. A terme, on peut espérer des gains de 15 à 20 % minimum », explique Romain Roguet, DGA chargé des finances. Les services ont retravaillé leur organisation afin de supprimer des tâches effectuées plusieurs fois ou superflues, pour réduire les temps morts et donc accroître leur efficacité.

« Coupler la dématérialisation de la commande publique et des finances est très important : les marchés conçus dans un outil complètement numérique, une fois attribués, sont déversés automatiquement dans le système financier. Cela évite de nombreuses ressaisies et génère des gains de temps. S'arrêter au PESV2 (1) n'apporte rien », estime Romain Roguet. La MEL automatise aussi dès que possible les opérations simples et fastidieuses, tel le calcul des révisions sur des factures.

Focus

De nouvelles obligations

L'année 2018 apporte de nouvelles obligations réglementaires.

1 er octobre 2018 : dématérialisation totale des procédures de marchés publics.

1 er novembre 2018 : utilisation du système de communication électronique des données de l'état civil (Comedec) pour les villes ayant ou ayant eu une maternité.

7 novembre 2018 : dématérialisation des autorisations d'urbanisme et des déclarations d'intention d'aliéner.