



Cinq questions à Thomas Menant

Thomas Menant travaille au service « Innovation et service aux usagers » du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

Par rapport à la liste de services qui peuvent faire l'objet de téléservices désignés par l'arrêté du 4 juillet 2013, certains sont-ils déjà proposés par *mon.service-public.fr* ?

En effet, *mon.service-public.fr* (MSP) offre différents téléservices dont les collectivités peuvent bénéficier grâce à un simple raccordement technique à cette plateforme nationale.

Les services offerts par MSP entrent dans les catégories suivantes désignées par l'arrêté :

- téléservices liés au domaine état civil et citoyenneté : « Demande d'inscription sur les listes électorales », « Recensement citoyen obligatoire », « Demande d'acte d'état civil », « Je change de coordonnées » ;
- téléservices liés au domaine urbanisme : « Déclaration d'intention d'aliéner » ainsi que, à venir, « Déclaration d'ouverture de chantier » et « Déclaration attestant l'achèvement et la conformité de travaux ».

Quels services *mon.service-public.fr* peut-il proposer aux collectivités territoriales de petite taille ne pouvant pas mettre en place un bouquet de téléservices par elles-mêmes ?

MSP n'a pas pour vocation d'offrir un bouquet de téléservices clé en main mais vient compléter le bouquet de téléservices que toute commune pourrait mettre en place. Une enquête réalisée en 2010-2011 par le SGMAP faisait ressortir la liste des téléservices minimum plébiscités par les usagers et dont un certain nombre était déjà disponible dans MSP.

Il est entendu que toutes les collectivités peuvent demander à être raccordées gratuitement aux téléservices présentés plus haut. De plus, les briques techniques et fonctionnelles du portail MSP (fédération d'identité, espace sécurisé de données personnelles) sont à disposition des collectivités qui peuvent demander à les intégrer – *via* un éditeur – au sein de leurs propres applications.

Si des collectivités souhaitent mettre en place de tels services par elles-mêmes, quelles solutions pouvez-vous leur conseiller ? Y a-t-il des pièges à éviter ?

Tout dépend des effectifs techniques et des moyens de la collectivité. En effet, si celle-ci dispose d'un système d'information étoffé, alors elle n'aura aucune difficulté à panacher les développements internes et l'appui d'un prestataire.

Nous conseillons aux collectivités de s'inspirer des bonnes pratiques existantes et de s'appuyer, lorsque celles-ci existent, sur les structures de mutualisation qui ont vu le jour ces dernières années afin de développer l'administration numérique sur le territoire.

Globalement, chaque région, chaque département, dispose d'au moins une collectivité pilote qui peut aiguiller la réflexion et servir de locomotive au développement de l'e-administration. Plus généralement, nous

encourageons les projets de co-construction territoriale, c'est-à-dire ceux qui poussent les acteurs à partager les bonnes pratiques. C'est ainsi que les différentes structures de mutualisation supportent et relaient, à l'échelon départemental ou régional, le développement de l'administration numérique.

Avez-vous une estimation des coûts de la mise en place de tels services ?

Les coûts de développement d'un site peuvent se décomposer en plusieurs postes : conception, développement et mise en œuvre. Ces différentes charges peuvent être largement contenues si l'ambition du site et la qualité de sa conception sont maîtrisées et le nombre d'utilisateurs reste raisonnable. Il est à noter que les coûts de mise en œuvre perdurent tout au long de la vie du site mais viendront à terme se substituer à d'autres charges car la mise en œuvre de téléservices va permettre d'automatiser certaines activités et de déployer les agents sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Par ailleurs, il est également bon de rappeler que l'adoption des outils numériques nécessite une formation des agents (et des usagers) et un support qui, lui aussi, s'appuiera sur une équipe dédiée. C'est donc un ensemble de coûts qui doit être envisagé pour accompagner la transition vers l'e-administration.

Certains éditeurs proposent des bouquets de services clé en main. Il est difficile de donner un prix moyen car les tarifs varient souvent forfaitairement en fonction de la prestation, du nombre de postes installés et de la taille de la collectivité.

Des solutions *open source* ayant fait leur preuve existent et sont très largement répandues sur le marché. Nous encourageons les collectivités à se saisir de ces outils en libre accès, souvent mis à disposition sur les forges (pour exemple : Cap Demat, Adullact, Lutece...).

En tant que service recueillant de nombreuses informations, le passage d'un contrôle en amont à un contrôle *a posteriori* par la CNIL vous semble-t-il pertinent ?

C'est une démarche pertinente à différents égards :

- tout d'abord, elle contribue à responsabiliser les collectivités qui doivent garantir un niveau équivalent de sécurité et réaliser en amont toutes les études de sécurité nécessaires. Le pendant de cette responsabilité est la confiance accordée par la CNIL qui, en acceptant de contrôler *a posteriori* les collectivités, crée un cercle de confiance ;
- ensuite, la création d'un acte réglementaire unique allège la procédure à effectuer par les collectivités. En effet, il leur suffira de suivre pas à pas un module présent sur le site de la CNIL de manière à se déclarer conforme à l'arrêté. C'est indéniablement un gain de temps pour les collectivités ;
- enfin, cette situation nouvelle, fruit d'une concertation entre l'État, les collectivités et la CNIL, a permis de rappeler à l'ensemble des acteurs les règles applicables aux téléservices et de rédiger des guides d'accompagnement.

Propos recueillis par Pablo Hurlin-Sanchez