

**6 bis, rue Auguste Vitu
75015 Paris
Tél : 33 (0) 1 56 77 17 77
Fax : 33 (0) 1 56 77 17 70**

www.markess.fr

L'administration française au cœur des actions du plan de relance numérique

Paris, le 24 juin 2009 – MARKESS International, société d'études et de conseil basée à Paris et à Washington, D.C., spécialisée dans l'analyse de la modernisation et de la transformation des organisations privées et publiques avec les technologies de l'information, suit plus spécifiquement depuis 6 ans le secteur de l'administration française. L'édition 2009 du « Guide Administration & TIC », publiée récemment, revient sur les principaux axes de développement de l'administration française avec les technologies de l'information.

Le plan de relance consacré au secteur numérique annoncé le 6 mai dernier par la secrétaire d'Etat chargée de la Prospective et du Développement de l'Economie Numérique met en avant trois axes de relance : l'accès au haut débit fixe d'ici 2010 et au haut débit mobile d'ici 2012, la réalisation d'outils professionnels à partir des techniques du jeu vidéo, le déploiement de plates-formes web 2.0. Il prévoit un investissement significatif de la part de l'administration avec, entre autres, des appels à projets et des commandes publiques passés dans ce domaine. D'ores et déjà, deux appels à projets en recherche, développement et innovation ont été annoncés à hauteur de 30 millions d'euros dont 20 consacrés à la réalisation d'outils logiciels pour les entreprises recourant à des techniques issues du jeu vidéo (« serious game ») et 10 à des projets de plates-formes web 2.0.

D'autre part, un plan « Administration Numérique 2012 » est prévu pour fin juin 2009, signe d'un engagement en faveur de services publics modernisés pour les industriels et sociétés de services d'un soutien indirect de l'Etat dans leurs investissements comme le font depuis longtemps d'autres pays industrialisés.

MARKESS International, qui interroge chaque année depuis 2004 plus de 500 responsables de l'administration française sur leurs usages des technologies de l'information, constate que leurs préoccupations actuelles rejoignent les axes du plan de relance numérique annoncé et vont même parfois au-delà.

- ***Les administrations françaises placent majoritairement en tête le déploiement de projets collaboratifs***

Sur la période 2009-2010, les outils collaboratifs arrivent en tête des priorités pour les ministères, les organismes sous tutelle, les mairies et les intercommunalités. Ceci se concrétise notamment par la mise en place de plates-formes collaboratives. Les mairies font surtout référence à la mise en place d'intranets, de solutions de visioconférence mais aussi à des projets d'ouverture du système d'information vers l'extérieur par l'intermédiaire d'extranets. La nécessité de travailler avec des acteurs différents, de partager des données ou encore de communiquer à distance, incite les administrations à s'équiper d'outils collaboratifs adéquats. Les solutions du web 2.0 de type wiki, messagerie instantanée sont également citées par les responsables ce qui démontre un réel intérêt pour ce sujet novateur.

- ***La dématérialisation, facteur d'optimisation de l'administration numérique***

La dématérialisation se place en deuxième position parmi les axes de progrès des administrations françaises avec les technologies de l'information. Cette dernière participe à l'optimisation de leurs processus internes mais aussi à l'amélioration de leurs relations avec les usagers externes. Très concrètement, au niveau de la sphère locale, les projets Actes (transmission des actes administratifs des collectivités locales au contrôle de légalité des préfetures) et Hélios (transmission des pièces comptables des collectivités locales vers les trésoreries) sont significatifs de l'optimisation des processus internes à l'administration. La

dématisation se manifeste également au travers de projets de télé-services pour les citoyens (monservicepublic.fr), les entreprises (portail net-entreprises) et tout autre partenaire de l'Etat et des collectivités locales.

Face à des contenus de plus en plus dématérialisés, la gestion d'information devient aussi une problématique clé. Les administrations prennent conscience que les informations qu'elles manipulent au quotidien proviennent de sources variées, dont il est difficile parfois d'identifier l'origine, et que l'accélération actuelle des volumes à traiter associés ne permet plus de travailler sans recourir à des solutions adaptées au risque de crouler sous la masse d'information.

- **La relation citoyen au centre des préoccupations des administrations**

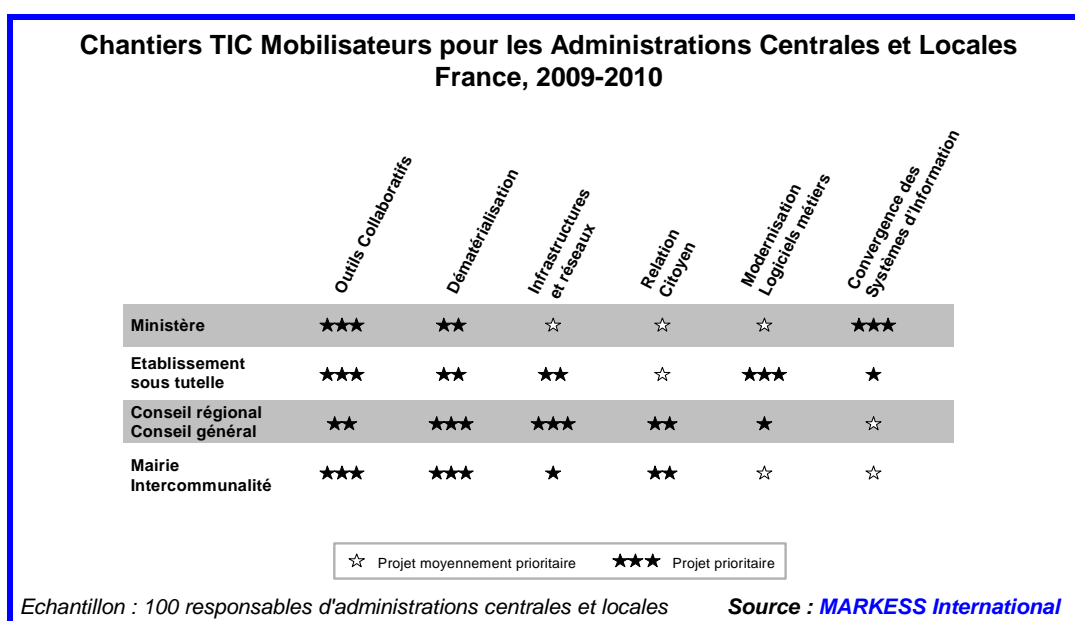
En 2008, 48% des administrations et organismes publics interrogés ont conscience que les nouveaux outils et technologies internet impactent aujourd'hui leurs modes de relations avec les citoyens. La relation citoyen est l'une des préoccupations majeures des collectivités locales qui ont des contacts privilégiés avec les citoyens pour de nombreuses demandes quotidiennes mais aussi de l'Etat qui œuvre en vue de la simplification de la vie administrative de l'utilisateur.

Ce constat se concrétise par la mise en place de nouvelles solutions permettant de mieux gérer les interactions avec les citoyens : 56% des administrations interrogées ont déjà recours à des numéros spéciaux, 36% qualifient et distribuent les appels téléphoniques, 24% gèrent des comptes citoyens et des bases de connaissance...

D'ici 2010, il y a de nombreux projets de refonte de sites web afin de les rendre plus interactifs et de délivrer des services en ligne (formulaires dématérialisés), mais aussi des projets de déploiement de cartes multi-services, de gestion de contacts multi-canal afin de mieux intégrer les échanges via e-mails et la montée en puissance de l'utilisation de services mobiles (informations ou alertes via SMS, micro-paiements...). La mise en place de telles solutions implique des changements organisationnels internes conséquents où la collaboration entre les services est essentielle.

- **Les réseaux restent une priorité pour les territoires locaux**

Les infrastructures et réseaux restent la condition première de l'accès aux services numériques, c'est pourquoi les collectivités locales en font toujours l'une de leurs priorités. Ainsi, les conseils généraux et régionaux mentionnent très souvent leur volonté de déployer des réseaux haut débit mais aussi des projets intégrant la téléphonie sur IP (ToIP). Les mairies concentrent surtout leurs actions en faveur de l'interconnexion de sites, le déploiement de fibre jusque chez l'habitant ou encore la consolidation de leur réseau local interne.



MARKESS International confirme également l'avancée des solutions open source au sein des administrations françaises. Au-delà des environnements serveurs, les applications collaboratives sont notamment fortement concernées par le choix de solutions open source (pour 57% des administrations centrales et 43% des administrations locales). Il en est de même pour la gestion de contenu, les applications de portail, la gestion de base de données et la bureautique, etc.

En conclusion, malgré le contexte actuel, les administrations françaises ont pris la mesure des enjeux autour des services numériques et poursuivent la modernisation de leur processus et mode travail grâce à ces technologies tout en stimulant l'activité des prestataires qui les accompagnent. Dans les mois à venir, MARKESS International va poursuivre son monitoring des futurs chantiers et projets enclenchés par les administrations afin de continuer à alimenter sa connaissance pointue de ce marché pour les prestataires qui le ciblent mais aussi pour les responsables de l'administration qui sont particulièrement à l'écoute des bonnes pratiques et des projets innovants conduits par leurs pairs.

Ce communiqué porte sur les études suivantes publiées par MARKESS International :
Bilan et Perspectives des Logiciels et Services IT dans l'Administration Française
L'Administration Française et l'Open Source
La Gestion d'Information d'Entreprise : Solutions d'Accès à l'Information et de Recherche
Nouvelles Approches de la Relation Client : Evolutions des Solutions Front-Office

POUR TELECHARGER LE GUIDE ADMINISTRATION & TIC :

http://markess-blog.typepad.fr/egov/Guide_Administration%26TIC_2009.pdf

POUR TELECHARGER LES DERNIERS COMMUNIQUE DE PRESSE :

http://markess-blog.typepad.fr/blog/communique_presse_markess.html

POUR ACCEDER A NOTRE BLOG : <http://markess-blog.typepad.fr/>

POUR SUIVRE LES DERNIERES CITATIONS PRESSE : <http://www.markess.fr/pressbook.php>

POUR TELECHARGER LES SOMMAIRES DE NOS ETUDES : www.markess.fr/etudes.php

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter :

Sylvie Chauvin au 01 56 77 17 77 ou à l'adresse e-mail : schauvin@markess.com

MARKESS International est un cabinet d'études et de conseil qui analyse depuis 10 ans la transformation et la modernisation des organisations avec les technologies de l'information.

Etabli à Washington, D.C. et à Paris, **MARKESS International** a pour mission d'aider tant les maîtrises d'ouvrage à mieux comprendre et tirer parti des technologies de l'information que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Depuis 2002, fort de ses expériences et de son savoir-faire dans le domaine de l'administration électronique aux USA et de ses connaissances des impacts des nouvelles technologies sur les entreprises privées, **MARKESS International** a lancé une pratique dédiée à l'analyse des marchés de l'administration et du secteur public.