

Contributions de Franco BASSANINI¹

NOTE N° 7

Pour réduire les dépenses publiques sans réduire la qualité des services publics: parier sur l'administration en ligne, avec une réforme plus radicale (partage des données et de front offices, guichets uniques du citoyen, interopérabilité des systèmes informatiques, code unique ou CIE)

Une forte réduction du personnel public et, par conséquent, des dépenses publiques de fonctionnement pourrait dériver, outre que d'opérations d'externalisation (des services et du personnel), aussi d'une **réforme radicale** des modalités et des structures de l'offre des prestations et des services publics aux citoyens et aux entreprises.

Il s'agit :

- d'accélérer la **dématérialisation** ou la digitalisation intégrale de la plus grande partie des procédures administratives, des services publics et des activités de relation et d'interlocution des administrations publiques avec les citoyens ;
- d'assurer l'**interopérabilité** des systèmes informatiques et le **partage des données** des administrations publiques ;
- d'établir un « outil » unique pour l'**identification** du citoyen en ligne (carte d'identité électronique, ou code de la sécurité sociale ou code fiscal associé à une signature électronique certifiée) ;
- de **privilégier le canal internet** pour les transactions entre administrations publiques et citoyens (sauf exceptions dans le cas des services pour lesquels une interlocution directe est préférable) ;
- d'organiser un réseau de **points d'accès** aux administrations et aux services publics à disposition de ces citoyens qui ne sont pas à même

¹ Avec la collaboration de Alessandro Osnaghi, Silvia Paparo et Fiorenza Barazzoni.

- de dialoguer directement par voie digitale (**guichet unique du citoyen** ou partage des front offices) ;
- de réaliser par conséquence une **forte réduction des activités de front-office et du personnel préposé.**

Ainsi, pour toutes les activités et les services publics digitalisés, les citoyens et les entreprises équipés et dotés d'une bonne éducation numérique pourraient se connecter avec les portaux et avec les *back-offices* des administrations ; les *front-offices* seraient substitués par les ordinateurs des bureaux ou des foyers. Les citoyens non équipés pourraient s'adresser et être suivis par les **guichets uniques du citoyen.**

Le guichet du citoyen, une sorte de point internet, avec l'assistance d'opérateurs entraînés, pourra dans le court terme, permettre l'accès aux services en ligne des utilisateurs qui ne sont pas à même de le faire directement. Il permettra, à partir d'un point unique, le plus possible proche au citoyen ou à l'entreprise, d'avoir accès aux informations et aux services de toutes les administrations publiques, indépendamment des compétences des différentes structures administratives. Notamment, le guichet pourra fournir des informations, accepter des dossiers ou des demandes pour **toutes les administrations publiques** et permettre au citoyen d'accéder aux différentes procédures standardisées, tandis que pour les activités plus complexes les guichets traditionnels continueront à fonctionner.

Les guichets uniques rapprochent l'administration au citoyen, réduisent le fossé numérique et en même temps permettent aux administrations de réduire les coûts des activités de *front-office*. Particulièrement considérable est le bénéfice pour les usagers dans les petits villages, qui ne seront pas obligés de se déplacer pour accéder aux informations et aux services des administrations publiques.

Les guichets uniques devraient être bien répandus sur le territoire. Ils pourraient être situés dans tous les **bureaux de poste** (un projet semblable sera bientôt expérimenté en Italie) ; ils pourraient être situés aussi auprès des communes, des patronats et des autres sujets publics et privés, qui décident d'offrir ce service aux citoyens à titre gracieux ou contre paiement d'un petit ticket.

Les opérateurs des guichets uniques seront formés de façon adéquate et seront supportés à distance par un **centre d'appels** spécialisé de l'administration de secteur, pour résoudre éventuellement les cas difficiles.

Avec le développement de l'interopérabilité des systèmes informatiques et le partage des bases de données entre les administrations publiques, les services offerts par les guichets uniques seront progressivement rendus opérationnels.