



La Administración electrónica en Francia

 Por Esther Lanaspá
Responsable méthodes et bonnes pratiques
Direction Générale de la Modernisation de l'Etat

El concepto de administración electrónica (e-government en inglés) nació a mediados de los años 90 cuando las administraciones utilizaron las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para ofrecer servicios accesibles por Internet. En el 2000, se ofrecía esencialmente los portales de información y los formularios descargables. Desde el 2003, el objetivo que persiguen todos los países es evolucionar hacia una administración de servicio, lo que supone redefinir en profundidad las relaciones entre usuarios y administraciones, la organización y misiones de las propias administraciones. Estas inquietudes hacen de la administración electrónica una apuesta a nivel estratégico en términos de elección de sociedad, para Francia como para todos los países europeos.

Antes de mencionar las iniciativas seleccionadas por Francia en el pro-

grama ADELE (ADministration ELEctronique), el presente artículo propone describir las oportunidades y los riesgos vinculados hoy a la administración electrónica.

La administración electrónica: numerosas oportunidades y un gran valor añadido

Los servicios de la administración electrónica contribuyen en primer lugar a disminuir las dificultades que se encuentran los usuarios de los servicios públicos. Los sistemas de información permiten, en efecto, nutrir los diferentes puntos de contacto de los usuarios con la administración: ventanilla, servicios por teléfono e internet. Gracias a esta aproximación llamada "multicanal", los beneficios para el usuario son numerosos: los servicios en línea están disponibles en cualquier momento, hacen ganar el tiempo

(incluso cuando se requiere ir presencialmente a la ventanilla, la preparación por teléfono o Internet, hace ganar al menos el 50% del tiempo).

La puesta en marcha de teleservicios permite también ganancias en términos de calidad, porque la introducción de la información se hace una vez, bien por el usuario mismo o bajo su control en caso de intermediación, lo que minimiza los errores de grabación o de comprensión. Los teleservicios permiten una mejor reacción de la administración. Por ejemplo, en el dominio de la Sanidad Pública, las hojas electrónicas de cuidados establecidas en el marco del programa SESAM-Vitale permitieron disminuir el plazo de devolución de gastos médicos de 6 semanas a menos de 5 días.

La digitalización de los datos de la administración también permite





crear nuevos servicios, inimaginables antes y de gran valor añadido. El potencial de desarrollo se refieren principalmente a la localización, la personalización y la globalización de los servicios.

Para la localización, son efectivas las bases de información geográfica, los datos de georreferenciación pueden ser compartidos y puestos a disposición de cualquier servicio de información o de alerta, permitiendo ganar un tiempo precioso en las situaciones de gestión de crisis (inundación, catástrofe natural, crisis sanitaria). Otro ejemplo es el de la gestión de las encuestas públicas que puede ser ampliamente mejorada por la accesibilidad de los documentos. La coordinación de la política del agua, el medio ambiente y la agricultura ya es acordada por los Ministerios competentes.

El segundo potencial concierne a **la personalización del servicio ofrecido al usuario.** Los teleservicios permiten disponer de formularios adap-

tados al perfil del usuario, el prerrelleno de firmas, la constitución de expedientes personales y la consulta del estado del proceso de una solicitud. Varias administraciones francesas ya ofrecen este nivel de servicio, en particular, los servicios fiscales y las cajas de subsidios familiares.

Esta evolución, que se intensificará con la utilización de solicitudes vocales y de los teléfonos móviles de nueva generación, implica **una mayor transparencia de las administraciones.** El acceso a los documentos administrativos se hace realidad con la administración electrónica: la normativa de junio de 2005 sobre el acceso y la reutilización de los datos públicos tiene particularmente en cuenta, la disponibilidad de la información en Internet.

El tercer eje de desarrollo es, sin ningún género de duda, el que tendrá más consecuencias. Se trata de la evolución hacia servicios globales que corresponden a los acontecimientos de la vida de los usuarios.

Las redes y las nuevas tecnologías permiten englobar en un único servicio todas las gestiones que han de efectuarse para un hecho de vida, manteniendo el control de los datos en cada administración que participa en este servicio global. Tales servicios tienen un éxito inmediato entre los usuarios, como lo certifica el servicio público de cambio de domicilio ("<http://www.changement-adresse.fr/>" www.changement-adresse.gouv.fr) que desde su apertura en mayo de 2005, ha sido utilizado, por término medio, en el 30% de traslados de domicilio y hoy reúne los servicios de una decena de administraciones.

Estos servicios globales sólo están en sus comienzos, ya que requieren la implantación de infraestructuras que garantizan la interoperatividad. Se referirán a todos los acontecimientos de la vida civil (nacimiento, matrimonio, divorcio, escolarización, defunción, prestaciones sociales, fiscalidad, etc.) o de la vida profesional (creación una empresa, declaraciones





fiscales y sociales, contratación, cese de actividad, contratos públicos, etc).

Más allá de estos nuevos servicios, **la utilización de las nuevas tecnologías permite reconsiderar la organización de los servicios públicos en el territorio.** La organización administrativa está, en efecto, basada en la gestión "papel" que impone que cada expediente sea elaborado por la administración competente geográficamente más próxima al ciudadano, tratado y almacenado en este lugar.

Con las TIC, los expedientes pueden tratarse y almacenarse en cualquier punto del territorio, siendo posible redefinir la oferta de los servicios públicos disociando claramente las funciones de recepción, de las funciones de peritaje, control y coordinación. En este sentido, actualmente se prueban "ventanillas de recepción polivalentes" (proyecto Relais Services Publics) en varios departamentos franceses, para favorecer la multiplexación de la oferta de multiservicios, lo más cerca posible de los ciudadanos, en un ayuntamiento, una caja de subsidios familiares, una subprefectura, etc.

Los grandes retos del paso del papel al electrónico

Tales convulsiones, por muy beneficiosas que sean, no están exentas de riesgos. El primer riesgo era la adaptación de los ciudadanos y los funcionarios. Se ha dado un paso desde el 2005: Los índices de utilización de los servicios en línea aumentaron y las diferencias se difuminan entre zonas geográficas o categorías socio-profesionales. Según un sondeo realizado en 2006, el 74 % de los franceses encuestados consideran la administración electrónica como un medio fácil de utilizar para acceder a los servicios públicos, el 26 % prefieren los servicios en línea para sus contactos con la administración, y más de uno de cada dos franceses (53 %) ha utilizado Internet para efectuar una gestión administrativa.

Quedan otras cuestiones vincula-

das a la seguridad y a las libertades individuales. En efecto, las tecnologías permiten tanto la protección de las libertades como la puesta en marcha de un sistema de control generalizado: la herramienta es neutra, pero los resultados pueden ser diferentes según la elección efectuada.

En este sentido, la posición del gobierno francés es completamente clara: la administración electrónica puede concebirse sólo como un medio que permite simplificar los gestiones garantizando a los individuos la protección de sus libertades individuales. Esto se traduce en la ausencia de un número nacional de identificación para el conjunto de las administraciones. Por tanto, no limita la utilización de mecanismos de identificación simple. Gracias a la federación de identidad, que será implantado en el marco del proyecto "mon.service-public.fr" y que verá la luz en 2008, el usuario podrá pasar de un teleservicio a otro sin tener que volver a identificarse.

Por último, para ser capaz de ofrecer a los usuarios servicios globales y una mejora significativa de la eficacia de las administraciones, es necesario asegurar el interoperabilidad efectiva de millares de aplicaciones de las administraciones, con una planificación coherente, sin discontinuidades del servicio y sin limitar las innovaciones de los desarrolladores de proyectos. La coordinación del conjunto es de una gran complejidad, necesita numerosas acuerdos y se traduce en un Plan Directivo de la administración electrónica, el programa ADELE, pilotado por el servicio del desarrollo de la administración electrónica de la Dirección General de la Modernización del Estado (Ministère de l'économie et des finances).

El programa ADELE

Teniendo como base estas reflexiones, el Primer ministro francés lanzó, en febrero de 2004, el programa gubernamental ADELE, para el período

2004-2007. Su objetivo es dar una visión común al conjunto de los actores a través de un plan estratégico y de un plan de acción.

El plan estratégico fija los objetivos y los principios de ADELE apoyándose en tres ejes de desarrollo: construir una administración de servicio para los usuarios, modernizar el funcionamiento interno de la administración y hacerlo mejor gastando menos.

El plan de acción se decanta concretamente por servicios desarrollados para los usuarios y para los funcionarios, por procedimientos renovados que permiten la eficiencia de las administraciones y por la seguridad jurídica y técnica de las infraestructuras necesarias para establecer la confianza entre el usuario y la administración. A finales de 2006, cerca de tres cuartas partes de los proyectos lanzados en 2004 estaban operativos.

Desde enero de 2006, conectándose a www.administration24h24.gouv.fr, cada uno puede proveerse y cumplir por vía electrónica, los formularios que necesite para efectuar sus gestiones administrativas, con un servicio de 24 horas por 7 días.

El lanzamiento del sitio www.administration24h24.gouv.fr responde a la meta fijada por el Presidente de la República, el 3 de enero de 2006, de permitir a los franceses realizar sus gestiones administrativas por Internet. Es la administración la que se adapta al ritmo de vida de los franceses y no a la inversa. Con este nuevo portal, Francia entra en una fase de generalización de la administración electrónica. El sitio va a continuar enriqueciéndose a lo largo del año 2007 para alcanzar el objetivo de virtualizar el conjunto de los procedimientos administrativos.

En 2008, se alcanzará una nueva etapa con "mi servicio-public.fr". Este proyecto permitirá al usuario crear una cuenta personal, a partir de la cual podrá acceder a un conjunto de servicios en línea un servicio de



mensajería y noticias personalizadas según el perfil. Una verdadera cuenta administrativa y personal en línea, "Mis servicios públicos" permitirán almacenar documentos y ciertas informaciones administrativas, para facilitar las gestiones y cumplimentar rápidamente los formularios en línea.

La administración electrónica y los mercados públicos

Desde el 1 de enero de 2005, un artículo del Código de comercio público francés impone a todas las personas públicas, las administraciones a los colectivos locales, pasando por los hospitales y los establecimientos públicos, estar en condiciones para recibir por vía electrónica las licitaciones de las empresas para los procedimientos formalizados por un importe superior a 230.000 euros.


Para cumplir con esta obligación, el Estado lanzó el servicio "marchés publics en ligne", accesible vía el portal www.marches-publics.gouv.fr que permite a todas las empresas consultar con un acceso rápido y único los expedientes relativos a los contratos del Estado. Se trata de un proyecto extremadamente estratégico debido a su amplitud; además, es uno de los raros proyectos de mutualización común a todos los Ministerios.

El acceso al portal está restringido al personal de la oficina de contratos de cada Ministerio, según el principio de delegación jerárquico de la administración. O sea alrededor de 4.000 protagonistas públicos que pueden intervenir libremente en sus contratos (publicación de los anuncios, emisión y modificación del pliego de condiciones, recepción de las candidaturas y ofertas, etc).

Estos anuncios son accesibles para todas las empresas gratuitamente. Un motor de consulta les permite seleccionar los anuncios en función de varios criterios (objeto del mercado, lugar de ejecución, organismo contratante...), mientras que un siste-

ma de alerta gratuito y personalizable por correo electrónico permite conocer, presto y fácilmente, de los últimos concursos publicados. Para preparar su oferta, las empresas pueden descargar los pliegos de condiciones relativos a los concursos y depositar su candidatura o sus ofertas directamente en el portal.

Si bien, desde el lanzamiento del portal, más de 100.000 expedientes han sido descargados, las empresas aún tienen sus reservas para responder en línea. Uno de los principales retos que se propone abordar el servicio del desarrollo de la administración electrónica del DGME es convencer a los proveedores para ir más allá e impulsar el planteamiento de la oferta de las empresas mediante la plataforma de compra.

Más allá, el objetivo de los próximos años consiste bien en **virtualizar la cadena de compra del Estado**, de la declaración de las necesidades a la facturación, pasando por el acceso a los catálogos y la toma de pedidos. Este proyecto, que debería establecerse progresivamente de aquí al 2010, requiere, en particular, una interconexión con el sistema informático de presupuesto del Estado así como una redefinición profunda de los procesos de compra, encuadrado en el marco de un extenso plan de acción establecido tras una auditoría de modernización realizada en 2006 en todos los Ministerios. Los compradores públicos dispondrán pronto de nuevas herramientas (catálogos electrónicos, tarjeta de compra, herramientas de control y división de la información) basadas en las nuevas tecnologías. La reorganización de los procesos de compra en los servicios del Estado debe permitir realizar economías sustanciales, aproximadamente de 1,3 mil millones de euros en 3 años, para proveer un servicio mejor al mejor coste. 



El objetivo de los próximos años consiste en virtualizar la cadena de compra del Estado: desde la declaración de las necesidades a la facturación, pasando por el acceso a los catálogos y la toma de pedidos



L'administration électronique en France

Le concept d'administration électronique (e-government en anglais) est né au milieu des années 90 lorsque les administrations ont utilisé les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour offrir des services accessibles par l'Internet. En 2000, il couvrait essentiellement les portails d'information et les formulaires dématérialisés. Depuis 2003, l'objectif poursuivi par l'ensemble des pays est d'évoluer vers une administration de service, ce qui nécessite de repenser en profondeur les relations entre usagers et administrations, l'organisation et les missions des administrations elles-mêmes. Ces bouleversements font de l'administration électronique un enjeu stratégique en termes de choix de société, pour la France comme pour tous les pays européens.

Avant d'évoquer les orientations retenues par la France au travers du programme ADELE (ADministration ELEctronique), le présent article se propose de dégager les opportunités

et les risques liés aujourd'hui à l'administration électronique.

L'administration électronique : des opportunités nombreuses et à forte valeur ajoutée.

Les services de l'administration électronique contribuent en premier lieu à diminuer les contraintes imposées aux usagers des services publics. Les systèmes d'information permettent en effet d'irriguer les différents points de contact des usagers avec l'administration: guichet, services par téléphone et sur internet. Grâce à cette approche dite " multi-canal ", les bénéfices pour l'utilisateur sont nombreux : les services en ligne sont disponibles à tout moment, ils font gagner du temps (même si le déplacement au guichet est requis, la préparation de la démarche par téléphone ou internet, fait gagner au moins 50% du temps).

La mise en place de téléservices permet aussi des gains en termes de qualité, car la saisie d'information devient unique, par l'utilisateur lui-

même ou sous son contrôle en cas d'intermédiation, ce qui limite ainsi les erreurs de saisie ou de compréhension. Les téléservices permettent une meilleure réactivité de l'administration. Par exemple, dans le domaine de la santé publique, les feuilles de soins électroniques mises en place dans le cadre du programme SESAM-Vitale ont permis de diminuer le délai de remboursement des frais médicaux de 6 semaines à moins de 5 jours.

La numérisation des données de l'administration permet également de créer de nouveaux services, inimaginables auparavant et à forte valeur ajoutée. Les potentiels de développement concernent principalement la localisation, la personnalisation et la globalisation des services.

Pour la localisation, dès lors que des référentiels d'informations géographiques sont effectifs, des informations géolocalisées peuvent être partagées et mises à la disposition de tout service d'information ou d'alerte, faisant gagner un temps précieux en



situation de gestion de crise (inondation, catastrophe naturelle, crise sanitaire...) Un autre exemple est celui de la gestion des enquêtes publiques qui peut être largement améliorée par l'accessibilité des documents. La mise en cohérence de la politique de l'eau, de l'environnement et de l'agriculture est déjà engagée par les ministères compétents.

Le deuxième potentiel concerne la personnalisation du service rendu à l'utilisateur. Les télé-services permettent la mise en place de formulaires adaptés au profil de l'utilisateur, le pré-remplissage de rubriques, la constitution de dossiers personnels, la consultation de l'avancement du traitement d'une demande. Plusieurs administrations françaises proposent déjà ce niveau de service, notamment les services fiscaux et les caisses d'allocations familiales.

Cette évolution, qui va s'intensifier avec l'utilisation des commandes vocales et des téléphones portables de nouvelle génération, induit d'ores et déjà une plus grande transparence des administrations. L'accès aux documents administratifs devient une réalité avec l'administration électronique : l'ordonnance de juin 2005 sur l'accès et la réutilisation des données publiques tient compte notamment de la disponibilité des informations sur Internet.

Le troisième axe de développement est sans conteste celui qui aura le plus de conséquences. Il s'agit de l'évolution vers des services globaux correspondants aux événements de la vie des usagers.

Les réseaux et les technologies récentes permettent à la fois de rassembler en un service unique toutes les démarches à effectuer pour un événement de vie, et de conserver la maîtrise des données par chaque administration participant à ce service global. De

tels services obtiennent un succès immédiat auprès des usagers, comme en atteste le service public de changement d'adresse (www.changement-adresse.gouv.fr) : depuis son ouverture en mai 2005, il est utilisé en moyenne par près de 30% des foyers qui déménagent et rassemble aujourd'hui les services d'une dizaine d'administrations.

Ces services globaux n'en sont qu'à leurs débuts, car ils nécessitent la mise en place d'infrastructures garantissant l'interopérabilité. Ils concerneront tous les événements de la vie civile (naissance, mariage, divorce, scolarisation, décès, prestations sociales, fiscalité, etc.) ou de la vie professionnelle (création d'une entreprise, déclarations fiscales et sociales, embauche, cessation d'activité, marchés publics, etc.).

Au-delà de ces nouveaux services, l'utilisation des nouvelles technologies permet de repenser fondamentalement l'organisation des services publics sur le territoire. L'organisation administrative est en effet fondée sur la gestion " papier " qui impose que chaque dossier soit élaboré par l'administration compétente géographiquement proche de l'utilisateur, traité puis stocké dans ce lieu.

Avec le numérique, les dossiers peuvent être traités et stockés en tout point du territoire, et il est possible de repenser la présence des services publics en dissociant plus clairement les fonctions d'accueil, des fonctions d'expertise, de contrôle et de pilotage. Dans cet esprit, des " guichets d'accueil polyvalents " (projet Relais Services Publics) sont actuellement testés dans plusieurs départements français, pour favoriser la démultiplication des accueils multi-services de proximité, au plus près des citoyens, dans une mairie, une caisse d'allocations familiales, une sous-préfecture, etc.

Les grands enjeux du passage du papier au numérique

De tels bouleversements, aussi bénéfiques soient-ils, sont nécessairement porteurs de risques. Le premier risque était celui de l'appropriation par les citoyens et les agents publics. Un cap a été franchi depuis 2005 : les taux d'utilisation des services en ligne ont augmenté fortement et les différences s'estompent entre zones géographiques ou catégories socio-professionnelles. Selon un sondage réalisé en 2006, 74 % des Français interrogés considèrent l'administration électronique comme un moyen facile à utiliser pour accéder aux services publics, 26 % privilégient les services en ligne pour leurs contacts avec l'administration, et plus d'un Français sur deux (53%) a déjà utilisé Internet pour effectuer une démarche administrative.

D'autres interrogations liées à la sécurité et aux libertés individuelles, demeurent. En effet, les technologies permettent tout autant une protection des libertés que la mise en place d'un système de contrôle généralisé: l'outil est neutre, mais les résultats peuvent être différents selon les choix effectués.

A ce titre, la position du gouvernement français est tout à fait claire : l'administration électronique ne peut se concevoir que comme un moyen permettant de simplifier les démarches tout en garantissant aux individus la protection de leurs libertés individuelles. Cela se traduit par l'absence de numéro national d'identification pour l'ensemble des administrations. Pour autant, cela ne limite pas la mise en place de mécanismes d'identification simple pour l'utilisateur. Grâce au mécanisme de fédération d'identité qui sera mis en place dans le cadre du projet " mon.service-public.fr " qui verra le jour en 2008, l'utilisateur pourra passer d'un télé-service à un autre sans





avoir à se ré-authentifier à chaque fois, tandis que chaque administration gardera son identifiant sectoriel.

Enfin, pour être capable d'offrir des services globaux aux usagers et une amélioration significative de l'efficacité des administrations, il est nécessaire d'assurer l'interopérabilité effective des milliers d'applications des administrations, le tout dans un calendrier cohérent, sans rupture de service et sans limiter les innovations des porteurs de projets. Le pilotage de l'ensemble est d'une grande complexité, il nécessite de nombreuses concertations et se traduit par un schéma directeur de l'administration électronique, piloté comme le programme ADELE, par le service du développement de l'administration électronique de la Direction générale de la modernisation de l'Etat (ministère de l'économie et des finances).

Le programme ADELE

Sur la base de ces réflexions, le Premier ministre français a lancé, en février 2004, le programme gouvernemental ADELE, pour la période 2004-2007. Son objectif est de donner une vision commune à l'ensemble des acteurs au travers d'un plan stratégique et d'un plan d'action.

Le plan stratégique fixe les objectifs et les principes ADELE en prenant appui sur trois axes de développement : construire une administration de service pour les usagers, moderniser le fonctionnement interne de l'administration et faire mieux en dépensant moins.

Le plan d'action se décline concrètement par des services développés pour les usagers et les agents publics, par des procédures renouvelées qui permettent l'efficacité des administrations et par la sécurité juridique et technique des infrastructures nécessaires pour

établir la confiance entre l'utilisateur et l'administration. Fin 2006, près de trois quarts des projets lancés en 2004 sont opérationnels.

Depuis janvier 2006, en se connectant sur www.administration24h24.gouv.fr, chacun peut se procurer et remplir par voie électronique, les formulaires dont il a besoin pour effectuer ses démarches administratives, 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Le lancement du site www.administration24h24.gouv.fr répond à l'ambition fixée le 3 janvier 2006 par le Président de la République, de permettre aux Français de réaliser l'ensemble de leurs démarches administratives par Internet. C'est l'administration qui s'adapte au rythme de vie des Français et non l'inverse. Avec ce nouveau portail, la France entre dans une phase de généralisation de l'administration électronique. Le site va continuer à s'enrichir au cours de l'année 2007 pour parvenir à l'objectif de dématérialisation de l'ensemble des procédures administratives.

En 2008, une nouvelle étape sera franchie avec " mon service-public.fr ". Ce projet permettra à l'utilisateur de créer un compte personnel, à partir duquel il pourra accéder à un ensemble de services en ligne, une messagerie et des actualités personnalisées selon le profil. Véritable compte administratif personnel en ligne, " Mon service public " permettra de stocker des documents et certaines informations administratives, pour faciliter les futures démarches et pré-remplir rapidement les formulaires en ligne.

L'administration électronique et les marchés publics

Depuis le 1er janvier 2005, un article du Code des marchés publics français impose à toutes les personnes publiques, des

administrations aux collectivités locales, en passant par les hôpitaux et les établissements publics, d'être en mesure de réceptionner par voie électronique les appels d'offre des entreprises pour les procédures formalisées d'un montant supérieur à 230.000 euros.

Pour remplir cette obligation, l'Etat a lancé le service "marchés publics en ligne", accessible via le portail www.marches-publics.gouv.fr qui permet à toutes les entreprises d'avoir un accès rapide et unique aux dossiers de consultation relatifs aux marchés de l'Etat. Il s'agit d'un projet extrêmement stratégique de par son ampleur ; de plus, c'est l'un des rares projets de mutualisation commun à tous les ministères.

L'accès au portail est restreint au personnel du bureau des marchés de chaque ministère, selon le principe de délégation hiérarchique de l'administration. Soit environ 4.000 acteurs publics qui peuvent intervenir librement sur leurs marchés (publication des avis, émission et modification du cahier des charges, réception des candidatures et des offres, etc.).

Ces avis sont accessibles gratuitement à toutes les entreprises. Un moteur de recherche leur permet de sélectionner les avis de consultation en fonction de plusieurs critères (objet du marché, lieu d'exécution, organisme commanditaire...), tandis qu'un système d'alerte gratuit et personnalisable par e-mail leur permet de prendre connaissance plus tôt et plus facilement des derniers appels d'offres publiés. Pour préparer leur réponse, les entreprises peuvent télécharger les cahiers des charges relatifs aux appels d'offres et déposer leur candidature ou leur offre directement sur le portail.

Si plus de 100.000 dossiers de candidatures ont été téléchargés depuis le lancement du site, les entreprises sont encore souvent





réticentes pour répondre en ligne. L'un des principaux défis qu'entend relever le service du développement de l'administration électronique de la DGME est maintenant de convaincre les fournisseurs d'aller au-delà et de pousser la démarche jusqu'à la réponse des entreprises via la plate-forme d'achat.

Au-delà, l'objectif des prochaines années est bien de dématérialiser l'ensemble de la chaîne d'achat de l'Etat, de l'émission des besoins à la facturation, en passant par l'accès aux catalogues et la prise de commandes. Ce projet, qui devrait se mettre en place progressivement d'ici 2010, nécessite notamment une interconnexion avec le système informatique du budget de l'Etat ainsi qu'une refonte profonde des processus d'achat, engagée dans le cadre d'un vaste plan d'action mis en place à la suite d'un audit de modernisation réalisé en 2006 dans tous les ministères. Les acheteurs publics auront bientôt à leur

disposition de nouveaux outils (catalogues électroniques, carte achat, outils de pilotage et de partage de l'information) basés sur les nouvelles technologies. La réorganisation profonde de la fonction achat dans les services de l'Etat doit permettre de réaliser des économies substantielles, de l'ordre de 1,3 milliards d'euros sur 3 ans, pour un meilleur service au meilleur coût. 