

# Dématérialiser pour réconcilier l'administration, l'entreprise et les usagers : les freins injustifiés et les risques insoupçonnés

## Table ronde n°3

*Ont participé à la table ronde :*

*Sabine LIPOVETSKY, Avocate, Kahn & Associés*

*Clara SORIN, Chef du département services aux entreprises, DGME*

*Bruno NOURY, Direction déléguée aux opérations, CNAMTS*

*Thierry SAINT-AUBIN, Directeur de programme, direction des systèmes d'informations, Agirc-Arrco*

*La table ronde a été animée par François JEANNE, rédacteur en chef de Citizen-e, Laurence DEPORT, directeur technique de l'association SDDS et Antoine DEMOLLIERE, membre de la SDDS.*

**Laurence DEPORT** précise que cette dernière table ronde vise à identifier les freins à la dématérialisation ainsi que les leviers pour accélérer le mouvement.

**André DEMOLLIERE** estime que la dématérialisation est principalement un vecteur de données qui apporte qualité et traçabilité. Elle rapproche les acteurs économiques et fluidifie leurs relations. Il indique que 80 % des entreprises de moins de 250 salariés disposent d'une connexion internet mais pas nécessairement à haut débit, versus 100 % pour les entreprises de plus de 250 salariés. Les comportements sont hétérogènes selon le type de déclarations. Les résultats sont encourageants pour la DUCS et la DADS-U qui sont soumises à une obligation légale. En revanche, la route est encore longue pour les déclarations événementielles attestations maladie et Assedic. Ces résultats mitigés ne sont pas à la hauteur des ambitions de l'association SDDS ni des investissements engagés dans la dématérialisation par l'ensemble des acteurs de la chaîne déclaratives.

André DEMOLLIERE précise que la table ronde portera sur trois thèmes :

- un cadre réglementaire existant mais méconnu ;
- dématérialiser en simplifiant ;
- combattre les idées reçues.

**Sabine LIPOVETSKY** explique qu'il existe aujourd'hui un vrai cadre juridique pour la création de documents électroniques et pour la copie de documents papier. Ce cadre juridique est issu d'une loi du 13 mars 2000 qui a posé les principes fondateurs de la dématérialisation. L'écrit électronique a la même force juridique que l'écrit papier mais il doit être établi et conservé sous certaines conditions posées dans des réglementations plus spécifiques. La loi doit permettre la dématérialisation sans frein.

Il existe aujourd'hui la signature électronique sécurisée qui bénéficie d'une présomption de fiabilité dès lors que les conditions posées par les textes sont remplies.

La copie électronique a également une valeur identique à la déclaration papier selon l'article 1348 du code civil, qui stipule que, si la copie est fidèle et durable, alors elle est admissible dès lors que l'écrit papier n'existe plus. Les entreprises veulent s'assurer que les copies ne seront pas remises en cause par les administrations.

Il existe par ailleurs un référentiel normatif pour caractériser la fiabilité, la durabilité de la copie et les modalités de conservation des documents électroniques. Une série de lois et de réglementations encadrent certains domaines de manière plus précise : le bulletin de paie, le contrat et le vote électronique par exemple.

La réglementation incite ainsi à la dématérialisation en fixant un cadre clair aux acteurs. Cependant, un des freins à la dématérialisation est la réaction de certaines administrations, notamment l'inspection du travail, qui est très réticente aux copies et considère qu'elle peut réclamer l'original à tout moment. Cette réaction n'est pas conforme aux dispositions prévues par les textes. Par conséquent, une évolution et une harmonisation des pratiques sont nécessaires au sein des administrations. Sabine LIPOVETSKY précise que les juges sont ouverts à la dématérialisation, comme le montrent des décisions de justice récentes (décision du 4 décembre 2008 et du 13 mars 2008).

**André DEMOLLIERE** regrette que, pour adhérer à un téléservice employeur de type ducs EDI, les entreprises soient contraintes de suivre de multiples procédures d'adhésion au format papier.

**Thierry SAINT-AUBIN** confirme qu'il est paradoxal de devoir imprimer les formulaires d'adhésion. Ce problème est en cours de discussion à la commission qui réunit les principales OPS et différents experts. Pour les normes EDI, l'accès au télé-règlement passe par une autorisation papier. Thierry SAINT-AUBIN se déclare réservé sur une évolution à court terme car les banques souhaitent conserver le format papier.

**Bruno NOURY** ajoute que, concernant l'assurance maladie, la dématérialisation de l'inscription au service électronique est en cours d'étude. La question est de savoir si l'inscription elle-même est nécessaire. Pour les organismes qui versent de l'argent aux usagers, telle que l'assurance maladie, l'inscription est essentielle. En effet, ces organismes sont très rigoureux quant à la fiabilité des données communiquées.

**André DEMOLLIERE** rappelle que les attestations de salaire représentent 15 millions de pages par an, soit l'équivalent de 1 500 arbres, 37,5 tonnes équivalent carbone et 60 000 litres de fioul.

**Clara SORIN** confirme que l'adhésion papier est un paradoxe en matière de télé déclaration. Elle prend l'exemple de la création d'entreprise, première étape percutante pour l'entrepreneur et pour laquelle la télé déclaration n'est pas intégrée. Il conviendrait donc de travailler en amont et pas uniquement en bout de chaîne.

**François JEANNE** ajoute qu'il reçoit régulièrement des communiqués de presse sur la dématérialisation de la création d'entreprise émanant d'administrations différentes. La dématérialisation n'est donc pas unifiée.

**André DEMOLLIÈRE** pose la question de l'obligation légale pour imposer la dématérialisation, tout en rappelant le succès de la dématérialisation de la déclaration de revenus pour les particuliers, qui a bénéficié d'une incitation financière de 20 euros et de délai supplémentaire pour l'envoi de la déclaration.

**Bruno NOURY** répond que l'obligation n'a jamais été évoquée dans la sphère sociale. L'incitation doit rester symbolique. L'assurance maladie incite déjà les professionnels de la santé. Une incitation similaire en direction des entreprises et des citoyens représenterait un coût beaucoup trop important. La voie à suivre serait plutôt celle d'une offre de services supplémentaires synonyme de valeur ajoutée pour le déclarant en cas d'utilisation de la dématérialisation.

**Thierry SAINT-AUBIN** confirme qu'une obligation légale ne fait pas partie de la culture de l'Agirc-Arco, qui est conjointement gérée par les entreprises et les salariés. Il n'est pas possible de procéder à des incitations. Cependant, des moyens à l'incitation peuvent être trouvés. En effet, les organismes doivent effectuer un suivi des déclarations et harmoniser les systèmes. De plus, il faudrait utiliser des techniques de marketing et de vente, telles que des campagnes téléphoniques pour promouvoir la dématérialisation auprès des entreprises. Historiquement, la norme est le papier dans les organismes. Le personnel « pense papier ». Or il faut inverser les processus de pensée pour que la norme devienne la dématérialisation.

**Clara SORIN** précise que l'objectif est de dématérialiser à 80 % car il subsiste 20 % de TPE qui ne sont pas connectées à Internet. De même, la DUE n'est pas une réponse pour les métiers non sédentaires. En outre, la dématérialisation ne concerne pas seulement Internet mais également les textos ou les claviers interactifs téléphoniques.

**Laurence DEPORT** estime qu'en termes de simplification, le problème actuel tient dans le fait que les entreprises sont contraintes de fournir plusieurs fois les mêmes données. Elle demande quelles seraient les pistes à suivre pour résoudre ce problème.

**Clara SORIN** confirme que la redondance des demandes d'informations aux entreprises est au centre de la problématique. Des tentatives de mesure de la charge administrative ont été engagées mais à ce jour, la manière d'aborder le problème n'a pas été définie. Une tentative de constituer une référence pour connaître les besoins en informations de chaque administration n'a pas abouti. En revanche, un travail pragmatique de retours d'expériences issus du Royaume-Uni, de la Norvège et des Pays-Bas a été engagé.

Cependant, Clara SORIN estime que l'élaboration d'un référentiel exhaustif serait tellement difficile que ce travail n'aboutirait pas. A court terme, il faut transformer l'essai pour que des résultats soient visibles rapidement par les entreprises, notamment en constituant un phasage du projet et un recensement des besoins les plus immédiats. Certains pays ont réussi plus rapidement car leurs structures administratives sont moins lourdes.

**Laurence DEPORT** rappelle les bons exemples de dématérialisation tels que la DADS-U, qui a supprimé la déclaration des revenus à la CAF.

**André DEMOLLIÈRE** se demande si, dans l'inconscient collectif, la dématérialisation n'est pas synonyme de suppressions d'emplois.

**Bruno NOURY** confirme que lorsqu'un organisme dématérialise, il croit souvent qu'il va réaliser des économies. En réalité, les deux premières années sont coûteuses en formation car il faut

réapprendre la relation avec le client. La dématérialisation amène plutôt une redistribution des moyens humains qu'une suppression de ces moyens. Cependant, l'avantage de la dématérialisation est qu'elle assure la continuité de service dans le cadre de la réduction des effectifs de la fonction publique. Si la dématérialisation ne permet pas de réaliser des économies, elle permet en revanche de redéfinir les processus métier en limitant les tâches rébarbatives pour introduire des tâches à plus forte valeur ajoutée.

**Thierry SAINT-AUBIN** approuve les propos de Bruno NOURY. Pour éviter les craintes liées aux suppressions de poste, il faut définir une vision à long terme avec des projections sur vingt ans pour recruter les bons profils et former le personnel. La notion de conduite du changement est essentielle pour préparer les salariés aux nouvelles fonctions.

**Clara SORIN** ajoute que la dématérialisation est un levier indispensable pour permettre de faire évoluer l'administration vers une approche client. Depuis quelques années, une démarche a été engagée pour prioriser les événements de la vie de l'entreprise où les démarches vis-à-vis de l'administration peuvent se révéler les plus irritantes. Les entreprises ont besoin d'être écoutées. Une étude qualitative très fine sur le parcours de l'utilisateur visant à identifier les points de rupture a montré que la vision des entreprises était différente de celle de l'administration sur ce sujet. Ce constat souligne l'intérêt de recenser les besoins.

Clara SORIN prend l'exemple de la création d'entreprise. L'administration estimait qu'elle était assez efficace à cette étape. Or des études ont montré les entreprises n'étaient pas satisfaites. Elles n'attendent pas nécessairement une dématérialisation à cette étape mais plutôt un accompagnement dans leurs démarches.

**François JEANNE** conclut que tous les acteurs présents s'accordent sur la nécessité de mettre en place une dématérialisation efficace qui fonctionne. Il remercie l'ensemble des intervenants.