



Chili : un modèle d'administration électronique en Amérique latine

En juillet 2014, selon une étude de l'ONU¹, le Chili occupait la deuxième position en Amérique latine pour l'état d'avancement de l'administration électronique², et la 33^e au niveau mondial. Le pays a commencé très tôt à simplifier ses relations avec les usagers en mettant en place des services électroniques dès les années 1990, et il est devenu très vite pionnier en la matière.

Jusqu'à la récente réforme de décentralisation³, le Chili était encore un pays très centralisé. Le maillage administratif territorial était assez faible. De plus, l'étendue géographique du pays (le Chili s'étire sur 4 300 kilomètres du Pérou au cap Horn) rend l'accès aux services administratifs difficile pour de nombreux citoyens. D'où le développement précoce des NTIC qu'a connu le pays : dès 1991, le Chili a commencé à être connecté à Internet⁴.

Après le retour de la démocratie en 1990, la réforme et la modernisation de l'Etat sont devenus des enjeux majeurs. L'administration électronique en a été l'un des axes⁵, avec la création du Groupe informatique du ministère de l'Intérieur⁶. Une volonté politique forte⁴ affirmée par le président Ricardo Lagos le 21 mai 2000⁷ et réitérée par le président Sebastián Piñera qui proclama, le 21 mai 2011, l'avènement d'un « État 100 % au service des citoyens ».

Un long processus qui place le citoyen au cœur des préoccupations de l'État

On distingue trois périodes dans la mise en place de l'administration électronique :

- les années 1990, pendant lesquelles l'État s'est informatisé grâce aux NTIC. Elles sont marquées par la création d'une commission *ad hoc* qui a défini la stratégie nationale pour l'entrée du Chili dans la société de l'information, et du Comité interministériel de la gestion publique, qui a pour mission de renforcer l'utilisation des NTIC⁵ ;
- les années 2000-2005, avec les grandes étapes qu'ont été le projet de réforme et de modernisation de l'État, l'instruction présidentielle de 2001, et l'agenda de l'administration électronique de 2002-2005⁵ ;
- depuis 2005, avec le lancement de la stratégie numérique en 2007 sous la présidence de Michelle Bachelet, la mise en place du Comité des ministres pour le développement numérique en 2010 et, enfin, le plan stratégique pour l'administration électronique 2011-2014⁸.

L'administration électronique chilienne répond à plusieurs objectifs⁹ :

- améliorer le service au citoyen : tous les ministères et services publics ont un site Internet, et la mise en place en 2012 du guichet unique ChileAtiende¹⁰ favorise la relation entre l'utilisateur et l'Administration (en décembre 2013, ce portail assurait la relation avec 30 services de l'État et permettait d'effectuer 188 démarches en ligne¹¹) ;

¹ <http://paisdigital.org/chile-subio-6-posiciones-en-ranking-onu-de-gobiernos-digitales/>

² Le terme utilisé au Chili est « gobierno electrónico », la traduction retenue pour cette note est « administration électronique ».

³ <http://chiledescentralizado.cl/sitio/>

⁴ <http://users.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf>

⁵ <http://www.busquedapoliticas.cl/v04n01/indice-de-participacion-electronica-municipal-gobierno-electronico-local-en-la-region-metropolitana>

⁶ <http://www.e-derecho.cl/downloads/gobiernoelectronicoenchilepdf.pdf>

⁷ http://download.rincondelvago.com/gobierno-electronico-en-chile_1

⁸ http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/file/1339/1/ballroom_quiterrez_4.pdf

⁹ <http://siare.clad.org/revistas/0050421.pdf>

¹⁰ <http://www.chileatiende.cl/contenidos/que-es-chileatiende>

- optimiser la gouvernance des services publics : l'introduction des nouvelles technologies a permis d'améliorer les procédures internes : création de bases de données actualisées, transactions automatisées et dématérialisation ;
- développer la participation des citoyens : au-delà du simple accès à l'information, le citoyen doit pouvoir jouer un rôle actif dans le processus de décision. Par exemple, le site www.gobiernodechile.cl offre des espaces interactifs et les sites www.participemos.gob.cl et www.portalciudadano.cl informent le citoyen sur le rôle de la société civile ;
- développer la compétitivité internationale : en démontrant ses capacités en matière d'utilisation des NTIC, le Chili pourra attirer plus facilement les investisseurs étrangers et mieux s'intégrer à l'économie globale⁸.

Les projets emblématiques de l'administration électronique chilienne

Certains services publics ont été particulièrement novateurs. C'est le cas du Service de registre civil et d'identification¹², « le doyen de la modernisation technologique⁵ ». Actes de naissance, de mariage ou de décès, certificats (liés au véhicule ou à son conducteur), extraits de casier judiciaire et certificats d'invalidité peuvent être demandés par Internet⁸.

Dans une optique de lutte contre l'évasion fiscale⁵, l'administration fiscale¹³ a fait aussi très tôt le choix d'Internet, à tel point qu'elle est devenue « un exemple à suivre pour de nombreuses autres institutions publiques¹⁴ ». Dès 2001, le service des impôts internes (SII) adressait aux contribuables une déclaration d'impôts pré-remplie, déployait la déclaration de revenus en ligne (99 % des contribuables y ont recours¹⁵) et le paiement de l'impôt par Internet. Le SII poursuit encore aujourd'hui ses efforts de modernisation¹⁴ : modules d'assistance aux contribuables pour la campagne de déclarations de revenus 2015 et opération de communication pour faciliter le remboursement d'impôts par virement bancaire et non par chèque.

Ouvert en mai 2001, le portail tramitefacil.cl, fournissait des informations détaillées sur plus de 1 600 procédures de l'État. Il recevait et gérait aussi les requêtes des utilisateurs. En 2003, il a été reconnu comme l'un des cinq meilleurs sites Web gouvernementaux au monde¹⁶. ChileAtiende, qui lui succède depuis 2012, intègre trois canaux : accès en ligne sur plus de 2 200 prestations, 200 points de service répartis dans tout le pays et un centre d'appel. En deux ans, 35 millions de transactions ont été réalisées¹².

La plateforme ChileCompra¹⁷, créée en 2000, gère les achats de l'État. Le principe « Dites-le nous une fois » permet aux entreprises de fournir une seule fois les documents requis pour participer à un appel d'offres. En 2012, environ 850 organismes publics ont émis plus de 2,1 millions de commandes via la plateforme¹⁷. Pour son observatoire d'alerte en cas d'irrégularités dans le déroulement des procédures de marchés publics¹⁸, elle a reçu, en octobre 2014, le prix de l'innovation dans les marchés publics (décerné par la Conférence annuelle du Réseau interaméricain sur les marchés publics). D'autres services seraient à citer : les douanes, le Fonds national de santé⁷, le portail www.dipres.cl sur le budget de l'État, www.servel.cl sur le processus électoral, ou www.senado.cl, sur les projets de loi¹⁹.

Donner une nouvelle impulsion

Ces avancées sont remarquables, mais on constate des faiblesses²⁰ : pas d'accès à Internet dans certains endroits reculés du pays²¹, problèmes liés aux infrastructures et aux télécommunications²³, nécessité d'une présence physique pour de nombreuses démarches²³ et manque de formation aux nouvelles technologies⁸. Par ailleurs, au niveau local, malgré la mise en place pour les démarches municipales du portail Subdere²², des progrès sont encore à réaliser⁶. Dans certains secteurs clés, comme la santé, les nouvelles technologies sont encore trop peu développées. Le défi actuel, afin de favoriser une véritable interaction avec le citoyen⁹, est de donner une nouvelle impulsion à l'administration électronique.

Virginie Ma-Dupont

11 <http://www.emol.com/noticias/nacional/2014/01/16/640042/chileatiende-cumple-dos-anos-de-funcionamiento-y-suma-35-millones-de-operaciones.html>

12 <https://www.registrocivil.cl/>

13 <http://home.sii.cl/>

14 http://www.observateurocde.org/news/archivestory.php/aid/398/A_lheure_de_ladministration_fiscale_E9lectronique.html

15 <http://diarioeldia.cl/articulo/economia/operacion-renta-2015-buscara-eliminar-cheques>

16 <http://www.redgealc.net/evolucion-del-e-gob-en-chile/contenido/2558/es/>

17 <http://www.chilecompra.cl/>

18 http://www.comprassustentables.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=185:observatorio-chilecompra-recibe-premio-internacional-a-la-innovacion-en-las-compras-gubernamentales-de-la-ricg-&catid=6:noticias&Itemid=8

19 <https://www.youtube.com/watch?v=M3ea5ul-r8o&feature=plcp>

20 <http://noticias.terra.cl/tecnologia/bits-ciencia-sociedad/blog/2014/03/11/gobierno-electronico-%C2%BFdonde-estamos/>

21 <http://www.partidopirata.cl/plan-de-gobierno-electronico-una-oportunidad-para-mejorar-nuestra-democracia/>

22 <http://www.subdere.gov.cl/>