

# Séminaire Eurorai : « Administration électronique et contrôle - analyse des meilleures pratiques »

Séville, octobre 2017

## Synthèse de la première séance

Les interventions de la première séance ont porté sur les travaux de cinq institutions régionales de contrôle.

- **Audit Scotland** a dégagé de ses travaux un certain nombre de principes nécessaires à la réussite de l'audit des projets d'administration numérique.
- Les auditeurs de la **Cour des comptes du Tyrol** et de celle de Haute-Autriche ont retracé les grandes évolutions de l'administration numérique ; ils ont décrit les points d'audit sur des dossiers classiques et les ont comparés à l'audit des fichiers électroniques, avant de se focaliser plus précisément sur l'audit d'applications spécialisées ; enfin, ils en ont décrit les principaux enjeux.
- La **Cour des comptes d'Andalousie** a montré comment bâtir une équipe pluridisciplinaire capable de mener un audit adapté aux enjeux des nouvelles technologies.
- **L'inspection des finances du Valais** a déduit de plusieurs exemples d'audit les exigences aux niveaux organisationnel et informatique pour effectuer des échanges électroniques sécurisés et efficaces dans une administration publique.
- **La chambre de contrôle et des comptes de Moscou** a évoqué la place importante de l'administration numérique dans la gestion de la ville de Moscou et sa contribution au développement économique ainsi qu'à la qualité de vie des citoyens. Elle a également souligné les risques d'inefficience dans l'usage des nouvelles technologies ainsi que les solutions envisagées.

Au travers de nombreux exemples d'audits portant sur des cas concrets d'administration numérique et de recours aux technologies de l'information, ces cinq interventions aboutissent à des constats convergents sur les enjeux et les bonnes pratiques s'agissant des projets eux-mêmes, mais aussi sur les conditions d'un audit performant dans ce domaine.

1. **Les technologies de l'information représentent un enjeu crucial** aussi bien sur le plan de la gestion administrative (exploitation des données numériques en matière financière, par exemple) que dans les relations avec les administrés et les usagers (bases de données publiques, services en ligne).

De nombreux exemples d'application en direction du public ont été évoqués : déclaration d'impôts en ligne (Autriche) ; enregistrement des citoyens (Suisse) ; gestion de l'éclairage public (Moscou).

Mais aussi des exemples de partage de données entre administrations (Suisse) ou de gestion administrative informatisée.

2. **L'administration numérique est donc devenue un sujet d'audit prioritaire pour nos institutions.**

Les exemples de travaux exposés ce matin ont montré les difficultés/risques auxquels sont confrontées les administrations dans leurs projets numériques :

- Interface insuffisante entre les systèmes de deux administrations (exemple : en matière de contravention routière en Suisse : pas d'identifiant commun à deux registres) : à qui incombe la responsabilité lorsque les échanges de données informatisées entre administrations dysfonctionnent ?
- Fiabilité insuffisante des données liée aux erreurs de saisie, à la non exhaustivité (exemple de l'enregistrement des citoyens en Suisse) ou à une insuffisante mise à jour (Moscou) ;
- Sécurité insuffisante : authentification des utilisateurs (Suisse) ; utilisation des données par des tiers non habilités (exemple de la vidéo-surveillance à Moscou) ;
- Dépendance à l'égard des prestataires extérieurs et risque lié à la disparition d'un opérateur pour maintenir les systèmes (problème soulevé par l'Andalousie et Moscou) ;
- Coût élevé et risque d'utilisation inefficace des budgets (Moscou) ;
- Problème de l'archivage des données numériques (fiabilité/sécurité/pérennité).

### 3. **Les méthodes d'audit doivent donc s'adapter aux technologies de l'information : auditer les systèmes numériques et numériser l'audit**

- Selon les Cours des comptes du Tyrol et de Haute-Autriche, auditer des systèmes d'information ou des données numérisées change le rapport à l'audit : le fait de contrôler non plus des dossiers papiers mais des fichiers et des systèmes informatiques comporte de nombreux avantages (facilités d'accès, traçabilité, rapidité) mais aussi certaines difficultés (problèmes de droit d'accès pour les auditeurs, absence de vue d'ensemble des documents).
- La dimension humaine est décisive, ainsi que l'a montré Audit Scotland, qui insiste sur l'importance des compétences des équipes, la qualité du leadership et la préoccupation constante du citoyen/usager des systèmes d'information.
- Cette dimension humaine pose le problème de la formation des auditeurs, qui doivent pouvoir dialoguer avec les audités (donc les informaticiens) sur des sujets techniques et parvenir à un langage commun. A cet égard, la chambre d'Andalousie a montré l'intérêt de disposer d'une équipe pluridisciplinaire, avec un programme de formation sanctionné par une certification internationale. Une telle certification permet en outre d'homogénéiser mes approches.
- Lorsqu'on audite un système d'information, il importe de partir d'une bonne analyse des risques :
  - o Comment fonctionne l'organisme audité ? Quels sont ses objectifs ?
  - o Quid de la sécurité physique des matériels et de la cybersécurité (se prémunir contre les attaques, protection des données, etc.) ;
  - o Qui fait quoi dans le système d'information, depuis le concepteur du système jusqu'à l'utilisateur final ?
- A partir de ces constats, plusieurs présentations ont montré l'utilité des observations pour les administrations auditées. Selon la chambre d'Andalousie, des audits performants permettent d'améliorer la pratique des administrations. En Suisse, ils ont permis de préconiser l'adoption de textes et de normes communs à différentes administrations, de créer un groupe de travail.

**En conclusion** : au moment où les applications du numérique connaissent des avancées et des mutations inimaginables il y a quelques années, l'adaptation des institutions régionales de contrôles à cet environnement complexe et évolutif est un sujet crucial. Face à des cabinets d'audit privés, il importe qu'un contrôle vigilant et indépendant puisse décrypter ces nouveaux enjeux et en rendre compte aux citoyens.