

L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE SUR LE TERRAIN

2^e partie

L'utilisation des TIC dans l'administration et les entreprises publiques (qui peuvent aujourd'hui avoir été privatisées) dépasse le cadre *stricto sensu* de l'administration électronique. Chaque administration a vu d'abord dans cette politique un moyen de rationaliser les relations d'une part entre ses propres services, et d'autre part avec ses administrés. D'où des projets récurrents d'applications complexes et intégrées dont les coûts de développement explosent.

Au sein de l'Éducation nationale se mettent en place des environnements numériques de travail (ENT) accessibles par le Web. Tous les acteurs de la communauté scolaire (administration, enseignants, parents et élèves) peuvent y accéder. Ce sont des outils à la fois d'administration et d'aide à l'enseignement. L'institution, selon Isabelle Pybourdin, veut par ce moyen faire entrer la formation dans une phase d'industrialisation.

En ce qui concerne l'e-administration, le niveau local et communal est décisif. La réussite du projet global ne sera effective que si les communes et les échelons locaux jouent le jeu. Amel Attour-Oueslatti, Denis Dufresne et Christian Longhi ont analysé l'état d'avancement de l'e-administration dans 95 villes de plus de 10 000 habitants, en adaptant des modèles d'évaluation élaborés au niveau européen.

Nolween Hennaff dans le cas de l'Urssaf et Franck Debos pour La Banque Postale ont étudié comment les TIC peuvent servir à unifier la stratégie d'entreprises écartelées entre une activité purement commerciale en expansion et des contraintes de service public issues de leur ancien statut et vécues comme des investissements non-productifs.



On connaît les difficultés actuelles du DMP en France. Marc Lemire et Claude Sicotte ont observé comment une technique similaire au Québec, une carte de santé offrant les mêmes fonctionnalités que le DMP a entraîné de graves controverses.

Il leur semble que cette carte, présentée comme un outil neutre, engageait une certaine forme de responsabilisation des citoyens-patients troublés par le flou des motifs de son déploiement (aide aux soins ou contrôle des patients).

