

Dossier

ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE OÙ EN SOMMES-NOUS ?

Jacques Vétois*

L'administration française s'est engagée depuis la fin des années 90 dans la voie de l'administration électronique. Depuis 2005, chaque citoyen peut enregistrer sa déclaration d'impôts en ligne. Le site www.service-public.fr permet des accès simplifiés à une grande partie des démarches administratives des particuliers et des entreprises. Les instances locales (municipalités, départements, régions) sont de plus en plus nombreuses à mettre en ligne les documents administratifs nécessaires dans la vie quotidienne sous forme de questionnaires électroniques.

Le couronnement de cette grande entreprise devait être en 2007 avec le Dossier Médical Personnel (DMP), qui devra sans doute être revu à la baisse tant il accumule les problèmes, tant du point de vue financement que des risques de divulgation de données médicales personnelles. L'e-administration sera-t-elle la réponse au manque de transparence de l'administration française, à son manque de productivité et d'adaptation à la mondialisation ?

C'est en tout cas un mouvement de fond qui transcende les clivages politiques car, initié sous le gouvernement de Lionel Jospin, l'effort se poursuit depuis. Cette volonté de modernisation de notre administration n'est remise en cause par personne dans le débat public de la campagne électorale actuelle où, pourtant, la nécessité de réduire le train de vie de l'État fait partie du programme des principaux candidats.

Même les syndicats de la fonction publique sont relativement discrets sur le sujet. Il est effectivement prudent de ne pas s'engager sur les économies réalisées par le développement d'un tel projet. Au coût du matériel informatique, de celui de l'écriture des logiciels

* Jacques Vétois, directeur de la rédaction de *Terminal*.

correspondants s'ajoutent ceux de la formation des personnels et du changement de mode d'organisation et de travail de la fonction publique. Plus globalement, nous devons nous interroger sur le modèle de gouvernance que nous mettons en place à travers l'administration électronique.

À travers les notions de "guichet unique" et de "gouvernement en réseau" se profile une vision de l'administration vue comme un tout cohérent, une gigantesque boîte noire ayant réponse à tout. Déjà dans les années 60, les gouvernements des pays de l'Est misaient sur un modèle cybernétique pour bâtir une administration au service du peuple. Bien sûr, nos dirigeants n'ont pas une telle "ambition". Malgré les mises en garde de la CNIL, se profile une intégration de toutes les informations administratives concernant un individu et leur partage par tous les niveaux du système.

Le citoyen "pris en faute" ne pourra plus naviguer avec plus ou moins d'habileté entre les citadelles que représentent les différents secteurs d'une administration jaloux de leurs prérogatives. On nous objectera que le citoyen qui n'a rien à se reprocher (cet état reste évidemment subjectif et dépend du contexte sociopolitique), effectuera toutes ses transactions en quelques clics, sans recourir aux services d'un employé en chair et en os.

Dans ce dossier, nous avons donc essayé de faire un état des lieux de l'administration électronique, tant au niveau des principes directeurs qui animent cette politique dans sa continuité par-delà les changements politiques que dans les applications qui commencent à apparaître.

La première partie revient sur la conception d'ensemble et sur les principes qui l'animent. Ceux-ci font l'objet d'un consensus au moins dans la classe politique. De nombreux rapports publics éclairent la démarche entreprise et fixent les orientations. Des méthodologies ont été proposées pour passer de l'existant qui mêle à la fois fichiers, bases de données, logiciels "historiques" et fiches papier au tout électronique.

Elles dérivent de celles utilisées pour construire les systèmes de gestion des entreprises, mais dans un contexte différent. Le recours aux prestataires extérieurs, l'administration ne possédant pas en son sein toutes les compétences indispensables à la réussite d'un tel projet, ne va-t-il pas entraîner l'apparition d'un marché des données publiques ? Le Medef est déjà sur la brèche et l'exemple anglo-saxon n'est pas pour nous rassurer.

La deuxième partie nous fait part de quelques expériences de terrain : comment les TIC s'inscrivent dans l'action des municipalités et des services publics comme La Poste et l'Urssaf qui profitent de l'engouement pour l'e-administration pour simplifier et différencier leur



activité de service public et prospecter une nouvelle clientèle. Cela se traduit en général par le développement de leurs activités proprement commerciales et le respect *a minima* des contraintes de service public qui leur sont imposées.

Et comme l'administration électronique, c'est avant tout des serveurs d'informations utilisant les protocoles de l'Internet et du Web, quelques détours par la technique peuvent nous aider à cerner les limites et évaluer les tendances sous-jacentes de ces applications qui évoluent vers plus de complexités et de sophistications au gré des versions. C'est l'objet de la dernière partie de ce dossier.

