



compte rendu

e-administration : aux rapports !

13 mars 2003

Une rencontre du Club du e-public

Jeudi 13 mars 2003, dans la salle multimédia de la mairie d'Issy-les-Moulineaux, s'est déroulée la Rencontre du Club du e-public : «e-administration : aux Rapports ! ». Trois auteurs de récents rapports sur la e-administration sont venus confronter leur vision respective de ce que sera ou de ce que devrait être, pour le bien des Français, la "République numérique" dans 5 ans, dans 10 ans, dans 20 ans. Ils ont ensuite partagé leurs analyses et leurs propositions avec un public composé de fonctionnaires, cadres de diverses administrations, élus, chargés de mission TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) dans les collectivités et dans les préfectures, DSI (Directeur du Service Informatique), responsables de projets internet ou intranet dans les Ministères, responsables de sites spécialisés, associations oeuvrant au développement de l'Internet dans le secteur public et culturel, prestataires dans le domaine des nouveaux services aux citoyens et du e-gouvernement, professeurs, chercheurs, étudiants et, bien sûr, d'utilisateurs, usagers, citoyens.

Un début d'année 2003 historique pour la e-administration française

Dans la lignée du rapport Carcenac "Pour une administration électronique citoyenne" (mai 2001) ou encore du livre blanc "Protection des données personnelles et administration électronique" de MM. Pierre Truche, Jean-Paul Faugère, Patrice Flichy (février 2002), trois nouveaux rapports ont vu le jour en ce début de l'année 2003 :

- Commandé par Henri Plagnol, secrétaire d'Etat à la Réforme de l'Etat, le rapport "**l'Hyper-République, Bâtir l'administration en réseau autour du citoyen**" de Pierre de La Coste.
- Encouragée par les pouvoirs publics, la recommandation sur le "**Développement de l'administration électronique**" du Forum des droits sur l'Internet.
- Initiative du Club Sénat, ce « laboratoire d'idée » qui fait travailler ensemble des acteurs, des penseurs et des régulateurs de l'économie, le rapport « **De l'Administration à l'@dministration** ».

Pourquoi autant de rapports sur la e-administration en ce début d'année 2003 ? Simple hasard de calendrier ? Preuve d'une impuissance ou d'une urgence à agir ? Signe avant-coureur d'une véritable naissance de la e-administration après un septennat de gestation (la racine gov.fr a été créée en mai 1996...) ?

Les échanges ont en tout cas permis d'apprécier la complémentarité de ces travaux. En considérant les dominantes, on peut en effet distinguer :

- les approches sociologique, culturelle et politique de Pierre de La Coste ;
- les conseils juridiques du Forum des Droits sur l'Internet ;
- l'analyse des conditions et des enjeux économiques du développement de la e-administration du Club Sénat.

Remarque : tous les rapports sont disponibles sur le site www.clubepublic.net

Cette variété des approches illustre d'ailleurs la richesse du sujet de l'administration électronique, mais aussi sa complexité. En se posant comme synonyme de « transparence », l'e-administration est au cœur de la démocratie ; comme support d'une simplification des procédures impliquant les entreprises et comme source de gains de productivité, elle est au cœur de l'économie nationale, de la vie professionnelle de millions de Français (secteur public comme secteur privé) ; comme offre de nouveaux moyens de relation entre les citoyens et la puissance publique, son développement concerne notre vie quotidienne et traverse des problématiques culturelles, politiques, technologiques.

Mais le développement de l'administration électronique est aussi au centre de questions épineuses : réforme de l'Etat, décentralisation, finances publiques, formation de tous les acteurs concernés aux évolutions technologiques et organisationnelles, accompagnement des changements dans les services, protection des données personnelles, fracture numérique chez les administrés, utilisation des logiciels libres, etc.

Les intervenants de la table ronde :

- Pierre de La Coste

Chargé de mission auprès du secrétaire d'Etat à la Réforme de l'Etat, Henri Plagnol
Auteur du rapport "l'Hyper-République, Bâtir l'administration en réseau autour du citoyen " remis à Henri Plagnol en janvier 2003

- Mathieu Héronard

Auditeur au Conseil d'Etat

Conseiller juridique du Forum des Droits sur l'internet

Co-rapporteur de la recommandation sur le "Développement de l'administration électronique »

- Jean-Marc Gilonne

Créateur du cabinet Quetzis (conseil en innovation technologique et en création de cyber-espaces).

Rapporteur du groupe de travail "e-administration" du Club Sénat

Les discutants :

- Jean-Michel Yolin

Ingénieur Général des Mines

Président de la section innovation et développement des Entreprises, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'industrie

Auteur du rapport "Internet et Entreprises: Mirage et opportunité" dont la version 2003 vient de sortir des presses (www.yolin.net)

Auteur du rapport « e-administration, la virtualisation du Mamouth » (1998)

- **George Chatillon**

Professeur de Droit à l'université de Paris I Panthéon-Sorbonne

Directeur du DESS "Droit de l'internet, Administration – Entreprises » ouvert en octobre 2002 et dont l'objectif est de «former les futurs cadres de l'administration électronique».

Les douze travaux (d'Hercule) de la e-administration

Pierre de La Coste a placé d'emblée les échanges sous le signe des actions à venir : « C'est le moment de la synthèse opérationnelle, à l'heure où le Gouvernement met en place la nouvelle Agence pour le Développement de l'Administration Electronique » (ADAE, créée en Conseil des Ministres fin février 2003). Dans cette perspective pragmatique, le Club du e-public a identifié douze défis qui, s'ils exigent une parfaite exploitation du potentiel de l'électronique, n'en nécessitent pas moins la grande force (notamment politique) du héros légendaire Hercule...

Sous le coup de la folie, Hercule a tué toute sa famille. Il ne pouvait se purifier qu'en faisant sévèrement pénitence. La prêtresse de Delphes lui ordonna de se rendre chez son cousin Eurysthée, Roi de Mycènes, et de se soumettre à tout ce que celui-ci exigerait de lui. Eurysthée imagina une série de pénitences qui, du point de vue du danger et de la difficulté, n'auraient pu être plus ingénieuses. (Les résumés des travaux d'Hercule sont tirés de l'ouvrage *La mythologie* de Edith Hamilton, édition Marabout).

Cueillir les bénéfices d'une augmentation de la productivité

(Cueillir les pommes d'or dans le jardin des Hespérides)

Il s'agissait pour Hercule d'enlever les Pommes d'Or du jardin des Hespérides, et il ne savait où les trouver. Atlas, qui portait la voûte du ciel sur ses épaules, était le père des Hespérides; Hercule s'en fut donc le trouver et le pria de cueillir les pommes pour lui. Il lui offrit de se charger lui-même du fardeau céleste pendant l'absence d'Atlas. Celui-ci, voyant là une occasion d'être à jamais soulagé de sa lourde tâche, accepta avec joie. Il revint avec les pommes mais refusa de les donner à Hercule. Il lui dit qu'il pouvait continuer à soutenir le ciel car lui-même, Atlas, porterait les fruits à Eurysthée. Hercule, en la circonstance, ne pouvait compter que sur son ingéniosité pour se tirer d'affaire -sa force était tout entière employée à supporter cette pesante charge. La stupidité d'Atlas plus que sa propre intelligence permit au héros de réussir. Hercule consentit au projet d'Atlas mais lui demanda de reprendre un instant le ciel, le temps de glisser un coussinet sur ses épaules pour diminuer la pression. Atlas accepta. Hercule ramassa les pommes et s'en alla.

L'administration électronique doit servir de levier à la réforme de l'Etat et porter sur ses épaules l'envoûtante promesse d'une Puissance publique plus agile, voire céleste pour les usagers. Pierre de La Coste démontre que l'«e-administration permet de générer d'énormes gains de productivité et d'envisager à terme un redéploiement des activités au bénéfice des citoyens». Objectif gourmand (ce n'est pas un péché) : récolter des Pommes d'Or ! On peut imaginer de réduire le nombre

de en ne remplaçant pas certains départs à la retraite fonctionnaires, à condition, pour reprendre l'image caustique d'André Santini, maire d'Issy-les-Moulineaux, que tel ministre audacieux et les syndicats aux doigts d'acier ne s'emballent pas comme deux TGV lancé à toute vitesse, sur la même voie, l'un face à l'autre ; il est aussi possible d'étendre le champ d'intervention de l'administration à de nouveaux services en mettant à profit la suppression de certaines tâches répétitives et bureaucratiques ou encore de renforcer les emplois de contact direct avec le public. A ce propos, le Premier ministre Jean-Pierre Raffarin a confié à M. Bernard Candiard, Conseiller maître à la Cour des comptes, une mission pour l'amélioration de l'accueil des usagers de l'administration qui traitera aussi bien de l'accueil physique dans les locaux ou aux guichets, que des réponses faites aux courriers et aux emails, du traitement des appels téléphoniques ou de la réception sur internet. Ce rapport, qui sera remis au Premier ministre à l'automne 2003, devra en particulier dresser un bilan des expériences en cours et formuler des propositions concrètes pour améliorer la qualité de l'accueil dans l'avenir. Soulagé d'obligations que l'informatique assure, le fonctionnaire consacra plus de temps à l'accueil, au conseil personnalisé, aux relations humaines indispensables à la qualité des systèmes d'interfaçage entre les demandes et les solutions, c'est-à-dire aux tâches pour lesquelles il est irremplaçable. Comme le rappelle Jean-Michel Yolin, l'administration est, pour une grande part, une « industrie lourde de papiers et de traitements de données » : d'innombrables processus sont donc informatisables. Améliorer le rapport « qualité / prix » des services publics : tel est finalement le substantifique jus des pommes d'or. Selon Pierre de La Coste, il reviendra à l'agence de l'administration électronique d'orchestrer et de piloter ces changements.

Dans tous les cas de figure, la finalité d'une hausse de la productivité est l'amélioration des services aux citoyens. Mais Pierre de La Coste nous prévient : « l'administration électronique n'est pas forcément synonyme de réforme significative de l'Etat ». Avec l'aide de l'électronique, l'Etat ponctionne de mieux en mieux ; impeccable est la technologie déployée pour optimiser la gestion des flux du porte-monnaie des contribuables vers l'Etat ! Dans l'autre sens, c'est, pour l'heure, moins efficace...

Il reste à noter cependant pas que les relations entre le développement de l'administration électronique et la mauvaise santé de la situation économique (traduite en ardente obligation de réduire les dépenses publiques) se déclinent autour de deux axes à la rotation inverse :

- Dans un contexte de réduction de la dépense publique, le développement de la e-administration pourra-t-il être convenablement financé, notamment dans ses premières phases qui peuvent exiger de forts investissements ?
- Inversement, c'est justement parce que l'horizon économique est gris et que les déficits budgétaires de la France sont stigmatisés par Bruxelles, que l'e-administration doit s'imposer comme un moyen d'organisation efficace et d'optimisation des coûts administratifs avec un meilleur service.

Tuer la complexité kafkaïenne

(Tuer l'hydre de Lerne)

Hercule se rendit à Lerne pour y tuer un monstre à neuf têtes appelé l'Hydre qui vivait dans une mare des alentours. C'était une entreprise des plus difficiles car l'une des têtes était immortelle et les autres terrifiantes : lorsqu'on en coupait une, deux autres naissaient à sa place. Hercule fut aidé par son neveu Iolas, qui lui apporta un tison enflammé avec lequel il cautérisa les cous au fur et à mesure qu'il tranchait les têtes, empêchant ainsi celles-ci de repousser. Quand toutes furent abattues, il se défit sûrement de celle qui était immortelle en l'enfouissant sous une grande roche.

Le développement de l'administration électronique doit être l'occasion d'une révision ou d'une refonte du back-office (back-office = le travail de « derrière le bureau » de l'administration, celui que ne voit pas l'utilisateur qui n'a affaire qu'au « front-office »). Mieux : sans modifier en profondeur, sans tabou et sans retour, la morphologie du corps du Mammouth, les têtes hideuses du monstre repousseront.

Jean-Michel Yolin distingue rigoureusement le versant interne et le versant externe de l'administration. L'auteur du rapport « La virtualisation du Mammouth » ne croit pas en la possibilité, du moins à court et moyen terme, d'une réduction ambitieuse des effectifs et de la lourde complexité de la machine administrative. Cynique ou réaliste, il propose de profiter du développement de la e-administration pour « internaliser Kafka » (le back-office demeurera secrètement une hydre) et offrir un visage (un front-office) lisse et cartésien aux usagers. Espérons que, dans ce scénario sans gloire, la face noire et immortelle de la « mal administration » ne se hisse de nouveau au grand jour au grand dam d'utilisateurs repris dans la mare...

Abattre les cloisons entre les silos

(Abattre les oiseaux du lac Stymphale)

L'homme le plus fort de la terre extermina les oiseaux du lac Stymphale devenus par leur nombre un fléau pour les habitants de cette région. Athéna l'aidera à les attirer hors de leurs couverts et comme ils s'envolaient, il les tua tous de ses flèches.

Depuis le rapport de Thierry Carcenac, on sait qu'il faut passer d'un mode d'organisation de l'administration « en silos » à un mode d'organisation « en réseaux ». Mais quel est le bois dont on fait les flèches pour percer les cloisons entre les innombrables modules, pas toujours ailés, de l'administration ? Georges Chatillon estime que "la réussite de l'administration électronique suppose que la question de l'interministérialité soit résolue à l'avantage des services et des usagers". « Or, l'actuel dispositif du travail de l'Etat, ajoute le professeur de Droit, repose sur des définitions étanches de partage des compétences entre les ministères, les directions, les bureaux, les services, etc.".

Sur ce point, les intervenants défendent un point de vue sensiblement différent de celui de la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) qui, pour des motifs de protection des libertés individuelles, reste attachée à une stricte séparation des différentes identités administratives. Contrairement à la situation actuelle où « c'est à l'utilisateur de faire communiquer entre elles les administrations en leur apportant des documents », rappelle Pierre de La Coste, « ce sera à l'administration

de permettre que l'information circule d'une manière fluide et transparente d'un système à l'autre ». Pour cela, les usagers doivent être reconnus par un seul identifiant. Un gros pavé dans le lac Stymphale !

La réussite du lancement de grandes téléprocédures ne doit pas camoufler la regrettable persistance de logiques cloisonnantes. Ainsi, Pierre de La Coste qualifie Copernic (programme vers un « e-ministère » de l'économie et des finances) de « succès de super-silo ». Des silos continuent de se renforcer, « chaque féodalité fabriqu[ant] son système d'informations » ; ces systèmes d'informations sont alors rendus résolument non-interopérables. Autre risque, pointé par le prêtre de l'Hyper-République, de ce développement de la e-administration par silos : « l'administration s'améliore là où elle était bonne, et la situation s'aggrave là où elle était mauvaise ».

Nettoyer la panoplie infernale des formulaires administratifs

(Nettoyer les écuries du roi Augias)

Hercule nettoya les écuries d'Augias en un jour. Ce Roi d'Elide possédait des boeufs par milliers mais depuis des années, leurs étables n'avaient pas été nettoyées. Hercule détourna les cours de deux fleuves et les fit passer à travers les étables. Tout le fumier fut emporté par le courant en moins de temps qu'il n'en faut pour le dire.

Dans la période préhistorique de la e-administration, la tendance fut de prendre les formulaires existants et de les mettre tels quels en ligne. Cette simple démarche fit prendre conscience que nombre de formulaires étaient inutiles ! Plus de 50% des formulaires ont ainsi été rayés de la carte. Pierre de La Coste encourage les fleuves à passer à travers les registres. Georges Chatillon regrette qu'en droit, seule la notion de « formulaire » soit reconnue, et non celle de « dossiers » (un dossier permettant de regrouper des formulaires et, pour l'utilisateur, de saisir les informations pertinentes une bonne fois pour toutes).

Le directeur du DESS "Droit de l'internet, Administration – Entreprises » s'indigne d'ailleurs de tout le temps que nous « vole » l'administration. C'est à tort que cette dernière « part du point de vue qu'elle est légitime ». La légitimité se mérite : maxime applicable à l'administration dans un pays démocratique. Les citoyens d'aujourd'hui n'admettent ni perte de temps ni quelque tracasserie que ce soit pour un acte ou une démarche qui n'est pas utile à 150 % !

Prendre en charge la formation des agents administratifs

(Prendre vivant le sanglier d'Erymanthe)

Hercule captura un bélier dont la bauge se trouvait sur le Mont Erymanthe. Il épuisa la bête en la pourchassant d'un lieu à un autre; enfin il la mena dans la haute neige où il la prit au piège.

De la formation, de la formation, de la formation ! Il faut le répéter... jusqu'à épuisement. Quels sont les blocages techniques, juridiques et sociologiques auxquels se heurte le déploiement de l'administration électronique ? A cette question, Pierre de La Coste apporte une réponse simple : « il n'existe aucun blocage juridique majeur, aucune blocage que la technologie disponible ne saurait résoudre ; les problèmes posés par l'administration électronique sont presque

uniquement de nature sociologique, voire culturelle ». La formation initiale et continue, aussi bien des agents (quel que soit leur niveau dans la hiérarchie) que des usagers, est donc la condition sine qua non de réussite de tout projet local comme global dans le domaine de la e-administration. Georges Chatillon élève le débat vers un sommet où le manteau neigeux neutralise les conservatismes les plus insaisissables : « il est temps de bâtir un véritable plan de formation de l'administration en réseau qui tienne compte des besoins des usagers et des lacunes des agents, dans le temps et l'espace. Aujourd'hui, la formation des agents est décidée par chaque ministère ou collectivité territoriale. Il serait nécessaire de quantifier les besoins de l'Etat et des collectivités locales et de produire un véritable *plan national de formation à l'administration électronique* avec ses déclinaisons centrales, régionales, départementales et locales ».

Refonte du back-office, travail coopératif, BPR (Business Process Reengineering), BPT (Business Process Transformation), ces mots barbares recouvrent des changements radicaux dans les habitudes de travail, changement qu'il convient d'accompagner, notamment par la formation continue. Car Jean-Michel Yolin le martèle : Internet est avant tout un outil de travail en réseau. Toute implémentation de procédure e-administrative implique donc une remise en cause des compétences, des modes de travail, de la culture d'organisation. De plus, il n'existe pas une Administration avec un « A » majuscule, ni même avec un @, mais des « administrations-ssssssss », avec un petit « a » et beaucoup de « s ». Pour chacun des services délivrés par ces multiples administrations, la révolution copernicienne consiste à adopter la « logique de projet » (comme dans le secteur concurrentiel), à se concentrer sur l'humain et à ambitionner le service « 24 sur 7 » (condensation de 24 heures sur 24, 7 jours sur 7).

Au total, l'un des enjeux de la formation est de dépasser le paradoxe selon lequel les agents qui s'adonnent au développement de la e-administration contribuent à créer les conditions de leur propre inutilité ! Pour le Président de la section innovation et développement des Entreprises, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'industrie, le corps professoral qui forme nos futurs fonctionnaires et les modalités de recrutement en vigueur dans les Fonctions publiques sont loin de garantir une fertile prédisposition des agents aux exigences techniques, managériales et culturelles de la e-administration.

Aller chercher les besoins des citoyens

(Aller chercher les bœufs de Géryon dans une île de l'Atlantique)

Hercule emmena les troupeaux de Géryon, lequel était un monstre à trois corps qui vivait en Erythie, une île occidentale. En cours de route, comme il touchait la terre à l'extrémité de la Méditerranée, il sépara deux montagnes rocheuses appelées depuis les colonnes d'Hercule (Gibraltar et Ceuta). Ensuite il s'empara des boeufs et les emmena à Mycènes.

Le rapport du Club Sénat préconise de « développer des Bornes citoyennes » mettant à disposition les services jugés comme étant les plus indispensables au quotidien par les citoyens, de « développer des numéros verts citoyens » accessibles 24h24, de « doter chaque citoyen d'un email citoyen réservé aux échanges citoyen/administration avec généralisation des accusés de réception et copie aux administrations concernées », de « doter chaque citoyen d'une signature

électronique lui permettant d'effectuer ses démarches de n'importe quel site d'administration ». La recommandation du Forum des Droits sur l'Internet file quant à elle la métaphore des « grappes de services » (d'aucuns diraient « troupeaux de services ») destinées à satisfaire de nouveaux besoins en matière de services publics en ligne. « La circulation des informations entre administrations doit être organisée afin de réduire les formalités pour les usagers lorsqu'un événement de la vie nécessite d'informer différentes administrations », stipule Mathieu Héronard. Le Forum des droits sur l'internet recommande que cette circulation d'informations entre administrations se mette en place pour les événements suivants: le changement d'adresse, les modifications de la situation familiale (naissance, mariage, décès), le changement dans la situation au regard de l'emploi (perte d'emploi, nouvel emploi). En outre, les téléservices correspondant aux besoins les plus courants des usagers doivent être promus. Quatre domaines apparaissent prioritaires pour le Forum : le suivi en ligne par l'utilisateur d'une demande adressée à l'administration, les demandes en ligne d'extraits d'acte d'état-civil, la déclaration de perte ou de vol de papiers d'identité, la mise en place d'une possibilité de paiement en ligne des procès-verbaux de stationnement. L'auditeur au Conseil d'Etat souligne l'intérêt de développer les services de justice en ligne qui répondent aux besoins de proximité et de rapidité exprimés par les usagers. En effet, la recommandation du Forum des droits sur l'internet propose notamment que « des services en ligne soient créés en priorité pour les relations directes des justiciables avec les juridictions notamment pour le règlement des litiges pécuniaires » et que « les services quasi administratifs des juridictions soient offerts en ligne (inscription sur les listes électorales...). »

Dans cette même philosophie des « grappes de services », le secrétaire d'Etat Henri Plagnol, dans un récent discours, a présenté le projet de « carte de vie quotidienne » : il est question de regrouper, sur une même carte, les accès à différents services (dont des services en ligne) qui correspondent réellement aux besoins des citoyens.

Les exploits d'Hercule sont interdépendants ; ainsi, dans la salle, un consultant informe que sa société travaille sur le concept de « borne citoyenne », mais le « tour de table des offreurs de services (services de l'état ou institutionnels, UNEDIC, CNAM, MINEFI ANPE, CAF, Trésor Public, Préfecture, région, département acteurs associatifs, acteurs de l'éducation et de la formation, entreprises, etc.) n'est pas une sinécure » : le cloisonnement entre les services, tel une montagne rocheuse, barre le chemin de Damas sur lequel les usagers hostiles à l'Intouchable administration pourraient soudainement concevoir de la vénération pour nos services publics.

Question de vocabulaire et de symbole associé, faut-il parler, à propos des destinataires des services publics, de « usagers » ou de « clients » ? Pierre de La Coste tranche par le haut : « Le meilleur termes est *citoyen*, tout simplement ».

Etrangler les DSI (Directeur du Service Informatique)

(Etrangler le lion de Némée)

Hercule tua le lion de Némée, une bête qu'aucune arme ne pouvait blesser. Hercule résolut la difficulté en l'étranglant. Puis il chargea l'énorme carcasse sur ses épaules et la porta dans Mycènes.

Jouant invulnérablement sur les mots, Pierre de La Coste, soutenu par d'autres intervenants et des participants de la salle, a souligné la nécessité, dans les structures publiques, de raboter l'importance du DSI (Directeur du Service Informatique) pour mettre en relief celle du DSI (Directeur de la Stratégie de l'Information). Comme dans les entreprises privées, le développement des systèmes d'information doit être l'apanage de stratèges, de managers, et non de techniciens. Pour qu'une réelle impulsion galvanise l'e-administration à tous les échelons, il faut octroyer un niveau hiérarchique imposant aux managers compétents.

D'ailleurs, en annonçant la nomination de Jacques Sauret, le secrétaire d'Etat à la Réforme de l'Etat, Henri Plagnol, a insisté sur le fait qu'il a choisi un *manager public* ayant démontré sa capacité à fédérer des acteurs différents autour d'applications majeures pour améliorer la qualité du service public. Bref, a été nommé un Eurysthée à même d'imposer à l'Administration les travaux purificateurs qui lui permettront de décrocher l'auréole du « e- ».

Au-delà de la question des DSI, Jean-Michel Yolin souhaite que les départs à la retraite d'une masse importante de fonctionnaires, au cours des prochaines années, soient l'occasion de recruter de façon différente, afin d'intégrer dans les organigrammes des personnes férues d'innovations. Il ne faut pas craindre de « créer de nouveaux métiers ».

Donner la fracture numérique en pâture aux oubliettes

(Donner Diomède, roi de Thrace, en pâture à ses juments)

Hercule enleva les cavales mangeuses d'hommes du roi de Thrace, Diomède. Hercule tua d'abord Diomède, puis s'empara des chevaux sans rencontrer de résistance.

Jean-Marc Gilonne s'interroge avec diligence : agir pour développer les contenus et les usages de la société de l'information et de l'e-administration, alors que seuls 3 Français sur 10 et 80 % du territoire peuvent accéder à des débits satisfaisants, "c'est indispensable, mais n'est-ce pas un combat perdu d'avance" ? Comment assurer la gratuité du service public tant que l'internet est payant et cher ? Tant que la "fracture" existe, comment maintenir une égalité entre internaute et non internaute dans la qualité du service rendu ? Le Club Sénat, pour manger la fracture numériques, propose notamment « d'inciter fiscalement l'équipement des ménages et les usages en ligne » et de « développer des lieux d'accès gratuits, accessibles 24h24 en valorisant les points publics existants. » Pierre de La Coste surfe sur la même longueur d'onde : le « Lancement d'une politique d'équipement des lieux publics en bornes interactives », l' « Accessibilité de tous à l'e-administration » comptent parmi les dix-huit propositions de son rapport.

Attraper le train de la décentralisation

(Attraper le taureau blanc de Minos en Crète)

Hercule se rendit en Crète afin de s'emparer du superbe taureau sauvage que Poséidon, jadis, avait donné à Minos. Hercule le dompta, le mit sur un bateau et l'amena à Eurysthée.

e-administration et décentralisation : même combat ! L'interdépendance entre la réforme de l'Etat, la décentralisation et l'e-administration s'inscrit dans un processus complexe qu'il conviendra de dompter et d'amener à bon port. Une participante souligne que "les collectivités locales ont la lourde responsabilité de l'appropriation des TIC par les agents et les citoyens".

Pierre de La Coste met en garde contre les risques d'une e-administration éclatée si les politiques territoriales des e-services publics ne se déploient pas en étroite interrelation. Il prône la création d'agences régionales (relais locaux de l'agence nationale pour le développement de l'administration électronique) et de Portails régionaux de télé-services. Jean-Marc Gilonne explique à son tour l'impératif d'« assurer la cohérence entre les projets des services de l'Etat et ceux des collectivités ».

Capter les bonnes pratiques

(Capturer le cerf de Cérynée)

Le héros dut ramener vivant un cerf aux cornes d'or consacré à Artémis et qui vivait dans les forêts de Cérynée. Il aurait pu le tuer sans aucune difficulté mais le capturer vivant était une tout autre affaire et il lui fallut un an pour y réussir.

L'intervention de l'Homme maire d'Issy-les-Moulineaux, André Santini, a vigoureusement rappelé l'importance de capitaliser les expériences, de s'inspirer de ce qui se fait de bien à l'étranger. Puisons dans la corne d'abondance du benchmarking international ! « L'Etat devrait s'inspirer des mairies » s'est encore exclamé le maire pionnier, avant de stigmatiser le retard de la e-administration française par rapport à celle de... la Corée du Sud ! Plus près de nous, dans la ville d'Issy-les-Moulineaux, les mamans ont la possibilité, par Internet, de couvrir d'un œil rassuré leurs enfants qui sont filmés dans la crèche ; un agrégé de Chinois, en poste dans un lycée, dispense ses cours sur Internet et ce sont 600 personnes qui en bénéficient. André Santini assure que les TIC doivent prouver leur caractère social en s'érigeant comme le fer de lance du développement de nouveaux services à destination des publics en difficultés. Par exemple, elles ne manqueront pas d'investir le secteur des services aux personnes du 3^e âge en favorisant notamment l'autonomie des personnes dépendantes à domicile et des pensionnaires de maisons de retraite... à suivre.

Une série de propositions du rapport de Pierre de La Coste rejoignent cet objectif de mise en commun des bonnes pratiques (avec leur promotion par l'agence dirigée par Jacques Sauret) et de définition, avec les usagers, d'une « charte de qualité » pour l'ensemble des téléprocédures : « aucune procédure ne pourrait être mise en ligne si elle ne prévoit pas dès l'origine la mesure de la satisfaction des usagers ».

S'emparer de ses données personnelles

(S'emparer de la ceinture d'Hippolyte, reine des Amazones)

Il s'agissait d'apporter à Eurysthée la ceinture d'Hippolyte, Reine des Amazones. Quand Hercule se présenta, elle vint aimablement à sa rencontre et lui dit qu'elle lui donnerait la ceinture, mais Héra suscita des difficultés. Elle fit croire aux Amazones qu'Hercule se proposait d'enlever leur Reine et elles assaillirent le bateau du héros. Hercule, sans une pensée pour la bonté que la Reine lui avait témoignée, en fait sans plus penser du tout, tint Hippolyte pour responsable de l'attaque et la tua sur-le-champ. Il réussit ensuite à se défaire des Amazones et leva l'ancre en emportant la ceinture.

Cheval de bataille de George Chatillon : le citoyen doit être propriétaire de ses données personnelles ! L'Etat n'est qu'un gérant, à un certain moment, de nos données personnelles, ce qui d'ailleurs autorise, de la part des services publics, un certain profilage des administrés, condition sine qua non d'une précieuse personnalisation et accélération des services, voire d'un « pushing » (apporter de l'informations pertinentes, sans que la demande n'en est été formulée par ignorance des droits) vers l'administré. Selon le directeur du DESS Droit de l'internet Administration Entreprises, « le projet de loi en discussion au Parlement sur les données personnelles devrait établir sans équivoque le principe suivant : *Les personnes physiques et morales sont propriétaires des données qui les concernent* ».

Pierre de La Coste épouse la thèse du discutant et estime son rapport trop frileux sur cette question de la propriété des données personnelles. Pour l'auteur de *L'hyper-République*, le statut des données personnelles est avec l'égalité devant le service public l'un des deux principes délicats à respecter pour la construction de l'administration électronique. Pour faire avancer le débat, le rapport propose une démarche pour la mise en œuvre du projet « mon.service-public.fr ». Il introduit un distinguo entre « l'espace personnel administratif », qui serait accessible par login et mot de passe et le « compte personnel » qui lui nécessiterait une carte à mémoire et/ou un certificat numérique. Pierre de La Coste ne s'oppose pas à une identification unique par l'administration, notamment au nom d'un réalisme du moindre mal : l'enregistrement des données des personnes se fera de toute façon et la seule question est de savoir qui de l'État ou du secteur privé en sera le responsable. Microsoft avec son projet Passport est tout particulièrement épinglé puisqu'il est question d'un « grand éditeur de logiciel qui a maladroitemment donné à son grand projet de commerce électronique le nom d'un document officiel que ne délivre que l'État régalien ».

Comme le rapport de La Coste, le Forum estime qu'« il faut tenir compte de la demande croissante de la société en faveur d'une plus grande maîtrise par les individus de l'utilisation qui est faite de leurs données personnelles ». Cependant, «le Forum considère que cette volonté de maîtrise ne peut devenir la reconnaissance d'un droit de propriété des personnes sur les données publiques les concernant. »

Si le Forum des Droits sur l'Internet n'a pas souhaité franchir le rubicond et utiliser dans sa recommandation l'expression de « l'usager est *propriétaire* de ses données personnelles », il en partage la philosophie, ses conseils en matière juridique (dont la reconnaissance des droits d'accès et de modification en ligne aux informations saisies) visant à créer et à consolider la confiance entre les administrations et les administrés.

Descendre, après la hauteur de vue de tous ces rapports, dans les actions concrètes et ramener des limbes numériques l'administration de demain

(Descendre aux Enfers et en ramener le chien Cerbère)

Le douzième travail fut le pire de tous. Il entraîna Hercule dans le monde souterrain et c'est alors qu'il délivra Thésée de la Chaise de l'Oubli. Le but de cette dernière tâche était de faire sortir Cerbère, le chien à trois têtes, du Hadès. Pluton donna son consentement à la condition qu'Hercule renonçât à l'usage des armes pour l'y contraindre. Il ne pourrait se servir que de ses mains. Hercule réussit cependant. Il souleva Cerbère et le porta tout au long de la route qui mène à la terre, et jusqu'à Mycènes. Fort sagement, Eurysthée refusa de le garder et ordonna à Hercule de le ramener où il l'avait trouvé.

Au final, même s'il faut veiller à ne pas asseoir les acquis théoriques sur la chaise de l'Oubli, ont émergé des appels à l'action. Pierre de La Coste, après avoir salué le travail de « labourage » de tous les rapporteurs et s'il souhaite que la réflexion accompagne sans relâche les avancées de la nouvelle agence, affirme que toutes les conditions sont désormais réunies pour passer résolument à la phase opérationnelle. Il faut une « politique publique vigoureuse, volontariste », qu'Henri Plagnol saura incarner, alors que Jacques Sauret en aura la responsabilité opérationnelle. Il est vrai que les outils qu'offre l'électronique sont en phase avec les défis que, de discours en discours, le secrétaire d'Etat à la Réforme de l'Etat, le Ministre de la Fonction publique et leurs prédécesseurs assignent à l'administration : simplification de la vie de l'administré, renforcement de l'efficacité des services, services personnalisés à l'utilisateur, réduction des contraintes du temps et de l'espace, modernisation des processus administratifs et amélioration de l'échange et du partage d'informations entre administrations.

Remarque : le débat accompagnera le développement de la e-administration sur le site www.clubepublic.net où le forum « e-administration : aux Rapports ! », auquel participent les intervenants du 13 mars, reste ouvert.