

LA NECESSAIRE MODIFICATION DE LA RELATION ADMINISTRATIVE AVEC L'ARRIVEE DES TIC¹

Michel Arnaud
Université Paris X
Labo CRIS SERIES InfoCom
UFR LLPhi bât L
200 avenue de la République
92001 Nanterre Cedex France
michel.arnaud@u-paris10.fr

Introduction

La relation administrative est liée au territoire géographique et à celui des compétences spécifiques couvertes par l'établissement public concerné. La politique d'accès public à Internet n'a pas porté ses fruits : il ne suffit pas de vouloir réduire la fracture numérique en proposant des connections gratuites et une initiation au maniement d'Internet aux gens exclus des autoroutes de l'information pour que la fracture numérique soit comblée. Les usages collectifs se sont peu développés dans les espaces publics numériques. Les usages individuels restent fonction du pouvoir d'achat.

Le pari de l'administration électronique est de créer des usages individuels pérennes en répondant aux besoins des citoyens. La « carte de vie quotidienne » est une première expérimentation d'un bouquet de services mis en ligne avec une approche de gestion collective des données en provenance et à destination de l'administré(e). Toutefois elle implique non seulement la familiarisation de l'utilisateur avec les TIC mais aussi de nouvelles manières de travailler pour les administrations concernées, amenées à échanger des données et à collaborer, ce qui a des conséquences importantes sur leurs systèmes d'information et leurs modes d'organisation hiérarchique.

Deux axes de politique publique sont intéressants à étudier : la facilitation de l'accès du grand public aux réseaux et la mise en place de services en lignes censés répondre aux attentes de la population. Ils sont certainement complémentaires mais partent de logiques différentes, en ce sens que l'offre de services intégrés procède d'une approche du citoyen pris dans la totalité de l'éventail de ses besoins et non plus du seul handicap de la connexion aux réseaux à compenser.

¹ Cette communication a été rédigée avec l'aimable contribution des étudiants du DESS 'Espaces Publics Numériques » de l'université Paris X Nanterre

Politique publique de réduction de la fracture numérique

On sait que fin 2000 la France avec à peine 30% de la population équipés d'ordinateurs et 17% connectée à Internet, se situait loin derrière la Suède : 60% des ménages équipés, les Etats-Unis (50% de la population connectés) ou la Norvège, les Pays-Bas (48%) l'Allemagne (28%) ou la Grande-Bretagne (26%)². La politique d'accès public et si possible gratuit à Internet a donc visé à faire évoluer de telles différences en créant les conditions d'une exposition et d'une habitude aux nouveaux outils de communication pour les couches non encore touchées, par l'instauration d'usages permanents d'Internet chez elles. Les Etats-Unis aussi bien que le Canada ont utilisé ce type de politique pour aider à l'augmentation du taux de connexion dans la population. Fin 2000, 62% des ménages connectés à Internet avaient un chef de famille cadre (alors qu'ils ne représentent que 28% dans la population globale). 60% de ces ménages connectés vivaient dans des villes de plus de 100.000 habitants alors qu'ils ne représentaient que 45% de la population citadine. On retrouve la même disparité dans les intentions d'équipement : 58 % des chefs de famille ayant l'intention de s'équiper au cours des 6 prochains mois étaient cadres. Seuls 31% des chefs de famille non cadres avaient la même intention. Laisser faire le marché revenait à laisser s'accroître les disparités³.

Le quart des Internautes français étaient des jeunes (15 à 24 ans). Toutefois, les jeunes non scolarisés dont les parents

n'avaient pas accès à Internet cumulaient les facteurs d'exclusion : la vague des TIC s'arrêtait aux frontières des quartiers, des zones rurales et des DOM-TOM. Environ 5 millions de personnes résident dans les zones urbaines sensibles (ZUS), 43% d'entre elles sont des jeunes. La proportion de ceux-ci poursuivant des études est plus faible que dans l'ensemble des agglomérations (53% contre 61%) et parmi ceux déjà sortis du système scolaire, plus nombreux sont ceux ne déclarant aucun diplôme. Plus tôt sortis du système scolaire, les jeunes des quartiers en ZUS sont en plus forte proportion que les autres, présents sur le marché du travail (environ dix points d'écart sur les taux d'activité des 20 à 24 ans).

Un enjeu stratégique pour les pouvoirs publics

Le Gouvernement a lancé en 1997 le programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI) afin de « créer les conditions d'une société de l'information pour tous ». Nous savons que l'accès aux TIC est corrélé à l'appartenance sociale des individus et que les foyers équipés d'un micro-ordinateur et plus encore d'une connexion sont les mieux dotés en capital économique et culturel. Réduire le fossé numérique, donner à tous la possibilité de maîtriser les outils de la société de l'information, tel est l'objectif fixé par le CISI (Comité Interministériel pour la Société de l'Information) du 10 juillet 2000. A été annoncée l'ouverture, d'ici 2003, de 7000 lieux publics permettant un accès à l'Internet. Ces espaces publics pouvaient être des ANPE, des missions locales, des bibliothèques publiques, des centres d'information jeunesse. L'accès gratuit à Internet des demandeurs d'emploi allait être généralisé en 2001 dans les 750 agences ANPE ainsi que dans les 350

² Enquête intitulée « Français, la micro et l'Internet », parue dans le mensuel *Science & Vie Micro*, numéro de février 2001 et réalisée par la société de marketing GfK auprès de 1001 personnes et 150 internautes interrogés par téléphone.

³ *Espaces publics multimédia. Guide pour les Elus*, Observatoires des Télécommunications dans la Ville, janvier 2000

missions locales pour la consultation d'offres d'emploi. Il était proposé aux collectivités locales de se fixer pour objectif la généralisation de l'accès à Internet dans les 2656 bibliothèques municipales et les 97 bibliothèques départementales. Parmi ces lieux publics, 2500 seraient labellisés « espaces publics numériques » (EPN) et signeraient une charte, afin d'offrir une « première formation générale gratuite ouverte à tous ». En plus des 2500 EPN, le nombre des espaces publics d'accès aux TIC est passé à 4800 en trois ans. C'est un effort considérable de création de nouveaux lieux et de redéploiement d'équipement existant qui attendait les pouvoirs publics, avec 4000 emplois-jeunes engagés comme animateurs dans cette nouvelle campagne d'alphabétisation numérique. Redéploiement et création étaient concernés : 1000 EPN dans les sites prioritaires de la politique de la ville (Ministère de la Ville), 600 Espaces Cyber-jeunes (Ministère Jeunesse et Sports), 220 Espaces Cultures Multimédia (Ministère de la Culture), 500 Cyberbases (Caisse des Dépôts et Consignations).

Le 4 décembre 2000, la MAPI (Mission Interministérielle à l'accès public à l'Internet, à l'Informatique et au Multimédia) a été créée afin de coordonner les différents dispositifs gouvernementaux en matière de lieux d'accès public à l'Internet, à l'Informatique et au Multimédia. Un groupe de travail était constitué le 23 février 2001. La MAPI avait pour objet de favoriser l'implantation sur l'ensemble du territoire de points d'accès ouverts au public. Elle veille à permettre au grand public d'identifier les points d'accès et leurs services. Elle a travaillé à l'harmonisation des mesures prises par les administrations et les services publics. Elle a géré la charte des espaces publics numériques, et s'est assurée de sa bonne articulation avec le « passeport internet », et les emplois jeunes. Elle a travaillé dans un esprit de partenariat

étroit avec les réseaux existants, notamment associatifs et municipaux. Elle a eu un rôle de conseil et d'expertise au service des collectivités locales, des administrations, des associations et autres personnes privées qui mettaient en place des points d'accès. Elle les a informés sur l'expérience des lieux d'accès, comme sur les mesures de soutien.

Les limites de la réduction de la fracture numérique

Vouloir réduire la fracture numérique entre certes dans une politique publique de compensation du handicap social lié à un pouvoir d'achat limité. Mais il est permis de s'interroger : la facilitation de l'accès aux outils de communication peut-elle constituer un facteur de rétablissement d'une quelconque égalité sociale en ce domaine ? Il s'agit certes de lutter contre un facteur supplémentaire d'exclusion, mais il apparaît évident qu'on ne saurait y parvenir par un simple positionnement se caractérisant par une recherche de l'adéquation immédiate entre la mesure et son effet sur le problème à traiter. La confusion entre l'utilisation d'un outil destinée à donner une solution ponctuelle et le débat de fond est toujours possible. La question immédiatement issue de ce constat porte sur les conditions d'appropriation d'Internet, les résistances rencontrées et les méthodes et moyens pour les vaincre. Se connecter à Internet n'apporte pas de plus-value dans la vie quotidienne à moins que cette démarche ne réponde à un vrai besoin. Il convient par conséquent d'examiner les conditions dans lesquelles cette plus-value est ressentie par les populations concernées.

S'il s'agit seulement de compenser un manque au niveau du pouvoir d'achat pour rétablir une sorte d'égalité des chances dans une société de l'information et de la connaissance en devenir, ce schéma ne prend pas en compte l'essentiel des données socio-économiques qui font que

les handicaps existent et perdurent. Les règles économiques du marché font que les exclus le resteront à cause de mécanismes à l'œuvre que l'accès à de tels lieux ne compense pas. L'amélioration de la qualité des services publics passe par la prise en compte des personnes non seulement comme individus assistés, mais aussi comme acteurs de leur propre devenir. Autrement dit, il est souhaitable pour répondre aux besoins des citoyens qui ont envie d'utiliser de façon personnelle et créative les outils auxquels on les a initiés, de réfléchir à une approche construite autour de leur demande. Ceci consiste à tenter d'englober le plus d'aspects possible, qui interviennent dans la construction du niveau de vie individuel et dans ce qui peut apporter satisfaction et image gratifiante de soi.

Le rapport sur l'observation et analyse d'usage des réseaux en France se penche sur les cybercentres de Strasbourg et constate des signes de dérive par rapport aux principes⁴. Les usagers une fois initiés, reviennent pour utiliser les outils de communication à leur façon. Ils passent à une logique de consommation de services dont ils ont fait les apprentissages, sans recevoir une quelconque aide pour cette deuxième étape. Que constate-t-on ? Très peu de projets collectifs ont émergé des pratiques des usagers des cybercentres. Les adultes reviennent dans les cybercentres pour mener leurs activités individuelles (courrier électronique, recherche d'emploi, etc...), les jeunes défavorisés y reviennent aussi pour s'amuser en groupe dans la mesure où on les laisse faire. Leur représentation de l'ordinateur fait qu'il est plutôt associé à des activités de divertissement que d'apprentissage. Des

tensions sont observées de ce fait : les jeunes ont tendance à squatter une machine en groupe et repoussent l'animateur qui cherche à les déloger pour donner la place à des néophytes. En fait, d'après les résultats d'un questionnaire donné dans les cybercentres, il apparaît que la moitié de ces jeunes aurait un projet à développer. Or les animateurs ne sont pas préparés et formés pour les accompagner dans cette deuxième étape. Le revers de la médaille est une hostilité déclarée de nombre de jeunes revenant dans les cybercentres vis à vis de l'animateur vécu comme un élément répressif ou inutile, face à leur demande d'accompagnement de projet. Le système de prise de rendez-vous transforme les animateurs en guichetiers, prêtant les manuels d'utilisation des logiciels de bureautique aux usagers qui les demandent, accentuant le phénomène de lieux de consommation d'Internet sans aucune plus-value apportée de leur part, ce qui a pour effet de les démoraliser.

Evolution des modalités de l'intervention publique

Si l'on s'en tient à vouloir garder le statu quo administratif, sous prétexte qu'il ne faut pas affaiblir la puissance publique, il se pourrait que cette attitude empêche toute évolution ou en tout cas retarde l'impact des TIC dans les couches défavorisées, au-delà de la simple excuse sociale. Il convient de sortir de la dichotomie dont l'archaïsme n'est plus à démontrer entre pouvoir public et intérêts individuels. On peut en effet remarquer que l'usage devenu habituel des outils de communication ne peut pas s'installer sans appropriation des lieux où elle se produit. La manière d'utiliser les espaces publics doit évoluer. Si l'espace public défini par Habermas est une camisole pour l'individu qui se voit répertorié et classé en catégories matérialisées par l'ingérence dans sa sphère privée des travailleurs sociaux, il conviendrait de rendre les caractéristiques

⁴ Serge Pouts-Lajus, Sophie Tiévant, Natalia Palomino, Carlo Rolo et Ana Alves, Observation et analyse d'usages des réseaux dans des centres d'accès publics en France, Espagne et Portugal, Commission Européenne, DG XIII, programme ISPO, Ministère de la Culture et de la Communication, décembre 1998, p. 141

qui lui sont attribuées plus souples, plus adaptées à ses potentiels et surtout prenant en compte ses capacités d'évolution y compris surtout dans le secteur informel. Les enjeux s'avèrent par conséquent autrement plus complexes qu'un effort de compensation du fossé numérique qui risque de se limiter à un effet d'annonce. Le débat autrement dit porte sur ce que c'est que l'espace public, comment, pourquoi et jusqu'à quel point la puissance publique peut s'arroger le droit de décider pour le bien public, comment, pourquoi et dans quelle mesure les personnes peuvent y déployer leurs objectifs individuels, comment et pourquoi l'acteur collectif peut émerger d'un groupe de personnes comme une somme plus large que celle des individualités qui le composent et provoquer des processus interpersonnels de construction de connaissances.

Pour ce faire, une approche croisée telle qu'elle est proposée par l'Observatoire des Télécommunications dans la Ville⁵, paraît utile, car elle est bâtie à partir des préoccupations premières de tout individu, à savoir l'emploi, le développement économique, la formation et la transformation des services publics.

- Le domaine vital de l'emploi entraîne la nécessité d'accueillir de manière particulièrement attentive les personnes à la recherche de travail et de faciliter leur démarche par l'utilisation des ressources bureautiques pour rédiger un CV et télématiques pour accéder à Internet et consulter les offres d'emploi. Le service doit évoluer vers le conseil et la mise en relation avec les organismes du marché du travail (ANPE, APEC), grâce aux portails d'accès aux offres d'emplois.
- Le développement économique consiste à assister les créateurs d'entreprises ; s'il s'agit d'un projet

tourné vers les technologies de l'information et de la communication, leur maîtrise paraît indispensable (réalisation de sites, graphisme, à un niveau expert) ; s'il s'agit d'un projet non directement lié aux TIC, l'utilisation d'Internet peut faciliter les démarches liées à la création d'entreprise (recherche de clients, de partenaires, de financements).

- La formation consiste à mettre en place des ateliers de création multimédia, à proposer avec des partenaires spécialisés et habilités des formations qualifiantes en présentiel et à distance, à faciliter l'auto-formation et l'apprentissage collaboratif.
- La transformation des services publics fait que les personnels ne se contentent pas de gérer un point d'accès mais prennent l'initiative de mettre en place des séances de formation, de créer des guides d'accès à Internet et à la recherche d'emploi, d'animer des réunions et d'une manière plus générale de susciter des prises de responsabilité de la part des usagers en vue de leur auto-organisation.

Il s'agit d'adapter l'offre publique à l'évolution des besoins individuels. Ceci ne signifie pas non plus la disparition de l'acteur collectif, bien au contraire : la marge de manœuvre, d'autonomie laissée à l'individu lui permet de s'organiser, de se responsabiliser dans son rapport aux autres.

L'administration électronique au service du développement des territoires

Le développement de l'administration électronique passe par une meilleure desserte des territoires par les réseaux, une plus grande simplicité des procédures offertes aux citoyens et la mise en réseau des bases de données administratives. Le projet de carte de vie quotidienne est un excellent concentrateur de tous ces aspects

⁵ Espaces publics multimédia. Guide pour les élus, idem, p.10-11

à prendre en compte pour en assurer le succès.

Contexte du développement des technologies de l'information et de la communication dans les territoires

La politique territoriale partagée par l'Etat et la Région dans le volet territorial du Contrat de Plan Etat-Région s'est donnée les objectifs suivants :

- promouvoir le développement rural,
- susciter l'expérimentation et l'innovation dans le développement rural et urbain,
- corriger les disparités infra-régionales,
- muscler l'armature urbaine régionale,
- accroître le rayonnement de la Région.

Dans le domaine des réseaux et technologies de l'information et de la communication, la politique régionale a les priorités suivantes :

- aménager le territoire régional afin de favoriser l'accès pour tous aux réseaux à haut débit (schéma directeur régional des infrastructures de télécommunications)
- mettre en réseau à haut débit les communautés publiques régionales (enseignement supérieur et recherche, éducation et formation, santé, administration, ...),
- soutenir le développement des usages et applications des réseaux et technologies de l'information et de la communication (éducation, formation, santé, administration...)
- mettre en réseau les territoires ruraux et les soutenir dans leurs projets TIC,
- valoriser la Région sur les nouveaux territoires numériques,

- accompagner le développement économique et l'innovation technologique.

Cette politique se traduit au niveau local par une démarche par des actions de proximité en matière d'information, de sensibilisation et d'appui méthodologique.

Quatre thématiques sont concernées :

- les hauts débits,
- l'accès public à Internet,
- les systèmes d'information territoriaux,
- les portails territoriaux et l'administration électronique.

Les rapports d'activités correspondants aux actions menées dans les quatre domaines définis plus haut, à propos de la collectivité territoriale étudiée, permettent de présenter les structures existantes, services et associations et de dresser le panorama de la situation en fonction des objectifs suivants :

- contribuer à l'aménagement numérique équilibré du territoire et permettre un accès équitable aux réseaux et services large bande,
- permettre l'accès généralisé des communautés de l'éducation et de la formation professionnelle à des applications, services et contenus innovants,
- participer à la modernisation de l'administration locale et sa mise en réseau.

Hauts débits

L'aménagement du territoire en matière de hauts débits consiste en l'installation des dorsales de fibres optiques à très hauts débits (100 Mégabits/ 1 Gigabits/seconde), relayées par des connexions ADSL (2 Mégabits à 8 Mégabits/seconde). Les agents économiques concernés par la mise en place de ce type de réseau sont les opérateurs de télécommunications. Les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) gèrent l'offre de services en ligne sur

l'ADSL. Les premiers clients sont les grandes entreprises dont les employés utilisent l'intranet de l'entreprise, provoquant un volume de transactions important. Enfin les particuliers ont des usages de consommation liés à l'usage illimité d'Internet et du câble pour la télévision (en attendant la généralisation de la télévision par l'ADSL).

Les études de marché consistent à partir de l'existant et voir le potentiel de développement d'un territoire avec les facilités offertes de connexion aux hauts débits. A partir de 100 clients finaux potentiels, l'ART oblige France Télécom à installer l'ADSL avec des utilisations « B to B », « B to E » et « B to C ». On peut s'appuyer sur le relevé des zones desservies, que ce soit pour des activités industrielles et commerciales aussi bien que publiques. La bande passante réservée aux activités publiques de la collectivité territoriale est l'élément de support du développement des nouveaux services publics en ligne. Le secteur public concerne l'administration aussi bien que les établissements d'enseignement, de santé, etc.. Par exemple, un lycée équipé d'une centaine de micro-ordinateurs a des besoins de bande passante importante, s'apparentant à ceux d'une PME. Les particuliers ont des besoins satisfaits en général avec 512 Kbits/seconde. Il convient d'additionner les demandes possibles de connexion par quartiers et voir la bande passante nécessaire pour garantir un temps de réponse convenable. L'effort important fourni par les pouvoirs publics fait que 75% de la population française a accès à l'ADSL fin 2003.

L'accès public à Internet

Répertoire sur un territoire donné les lieux d'accès public à Internet permet de mesurer les facilités de connexion données aux publics défavorisés, les plus sujets à la fracture numérique. L'analyse de la gestion de tels lieux d'accès public (personnel,

équipement), des publics touchés, de l'offre d'accès (typologie gestion des espaces : libre accès, systèmes de réservations : particuliers, associations, mode d'accompagnement : initiation, suivi de projets individuels ou collectifs ; horaires : tarifs), et des principales activités constatées permet de mieux cerner les qualités et faiblesses de l'offre. Des projections peuvent être envisagées à partir des informations rassemblées et des politiques de redéploiement proposées

Systèmes d'information territoriaux

Les Systèmes d'Information Territoriaux (SIT) ont pour vocation de faciliter et d'organiser les échanges d'information entre les différents services de l'Etat en utilisant les technologies de l'information disponibles afin de moderniser et d'améliorer concrètement :

- * les modes de fonctionnement de l'interministérialité au niveau déconcentré,
- * les services aux citoyens et les relations avec les grands partenaires de l'Etat.

Les SIT sont conçus pour devenir un outil essentiel au service des procédures interministérielles, de la bonne circulation d'information entre les services, de la rapidité et de la qualité des échanges et des collaborations. C'est dans cette perspective que le Comité Interministériel pour la Société de l'Information (CISI) a décidé, le 19 janvier 1999, la généralisation des SIT dans les deux ans à venir : « d'ici fin 2000 dans chaque région et département, un SIT devra être mis en place avec au minimum les fonctions suivantes :

- une messagerie électronique entre les différents services de l'Etat,
- une base de données utile à la mise en œuvre locale d'au moins une politique ou une action interministérielle."

Le comité interministériel de la réforme de l'État du 13 juillet 1999 a confirmé ces enjeux et l'importance de

l'accompagnement qu'assure la délégation interministérielle à la réforme de l'État (DIRE) pour la généralisation des SIT.

Les systèmes d'information territoriaux gèrent les bases de données des services administratifs correspondants. L'interconnexion des bases de données est synonyme de plus grande réactivité et adaptabilité de la réponse des services à la demande de l'utilisateur. Il existe diverses procédures d'informatisation des processus administratifs, que ce soit la validation des actes en ligne avec un tampon électronique et le raccourcissement des délais de prise de décision par la circulation facilitée des informations entre les échelons hiérarchiques. La diffusion des circulaires administratives selon un système de listes n'est qu'une des fonctions des systèmes d'information. Les échanges de données entre systèmes d'information facilitent la mise en place d'indicateurs permettant d'affiner les instruments des tableaux de bord nécessaires aux décideurs pour améliorer l'efficacité des services publics, à condition que les données échangées soient fiables, mises à jour régulièrement et correctement croisées. Le « projet de carte de vie quotidienne » est un des aboutissements de ce type de croisements de données.

Les portails territoriaux et l'administration électronique

Les portails territoriaux se répartissent en sites couvrant un territoire (village, ville, communauté de communes, département, région) ou thématiques. L'analyse des contenus proposés montre que de très nombreuses activités (publiques : bibliothèque, budget municipal, associatives : activités de quartiers, etc..) et téléprocédures (état-civil, permis temporaire de débit de boisson, de construire, crèche, centre aéré, etc..) sont disponibles en ligne. On peut recenser l'offre disponible sur un territoire donné, vérifier le taux de consultation de chacun

des sites (nombre de hits), tenter d'évaluer le degré de satisfaction des publics concernés. Une typologie des services d'information peut faciliter la démarche d'audit, que ce soit l'amélioration du suivi des procédures de traitements administratifs, les systèmes d'alerte (en cas de catastrophes naturelles ou autres), la prospective à base de projections statistiques.

Les nécessaires modifications dans les usages administratifs

Les outils de travail collaboratif dans l'administration (Intranet, Extranet)

L'objectif visé est une plus grande réactivité de l'administration lorsqu'une décision doit être prise, avec une capacité accrue de traitement de l'information toujours à actualiser dans la base de données correspondante où elle est entreposée. Les échanges d'information entre employés paraissent un élément incontournable dans ce processus de fluidification du processus de préparation du dossier de synthèse nécessaire à éclairer la prise de décision. La collaboration entre employés semble une démarche essentielle dans le processus de synthèse de l'information traitée avant la prise de décision. Dans les départements ou les régions où des SIT ont été développés, les services ont pu clairement saisir la valeur ajoutée qui pouvait se dégager de ce nouvel outil, et les expériences menées démontrent la pertinence de ces nouveaux supports d'échange et de communication. Citons les SIT départementaux: Isère, Hautes Pyrénées, Somme, Hérault, Rhône, un SIT régional: Auvergne.

Tels qu'ils existent actuellement, les Systèmes d'Information Territoriaux proposent tout ou partie des services suivants : des messageries, des espaces de travail commun, des accès à différentes bases de données nationales, des tableaux de bord, une revue de presse, des forums,

des logiciels de préparation de réunion et de gestion de projet, des agendas partagés. Par exemple, un SIT permet de partager des données actualisées sur les communes du département avec :

- * une base de données sur les communes du département / de la région accessible à tous les services déconcentrés de l'Etat,
- * des données " démographiques " (population, entreprises...)
- * des données économiques : subventions de l'Etat, subventions européennes.
- * des données sur l'emploi (taux de chômage, répartition par tranche d'âges...).
- * des données sur les projets en cours (voirie, équipements collectifs...).

La nécessaire rénovation des pratiques administratives

Le retour d'expérience sur les SIT déjà en cours montre qu'il est indispensable que les acteurs suivants doivent s'impliquer dans le développement d'un système d'information territorial : le préfet, les chefs de services déconcentrés, l'ensemble du corps préfectoral, les équipes informatiques de la préfecture et des services déconcentrés, sans oublier les fonctionnaires des services intéressés par les nouvelles technologies de l'information et de la communication et/ou qui voient spontanément tous les avantages que leur procurera le SIT dans leur pratique quotidienne de l'interministérialité.

Les compétences nécessaires pour travailler en mode collaboratif sont de plusieurs ordres :

- savoir : analyser les bases d'information et les terrains d'observation pour en tirer l'essentiel (capacité de synthèse),
- savoir-faire : maîtrise les outils de collaboration (forum, chat, courriel), gérer le temps réel en ligne, être multi-tâches
- savoir-être : écouter et reconnaître quand on n'a pas raison, savoir travailler en équipe.

Les outils de travail collaboratifs sont à utiliser dans le contexte de processus de traitement de l'information avec des FAQs pour faciliter la fourniture de réponses aux questions les plus fréquemment posées par les employés, par exemple, sans oublier l'usage des forums et des réunions synchrones virtuelles de remue-méninge. La gestion de projets en réseau est un objectif envisageable une fois que la pratique des outils collaboratif s'est banalisée, que ce soit au sein de la même administration ou entreprise, ou entre plusieurs entités administratives différentes.

La rénovation des pratiques administratives passe par la modification du mode d'exercice des relations hiérarchiques au sein de l'administration territoriale. Les pratiques collaboratives consistent à mettre en commun des informations au sein d'une équipe de travail et à bâtir ensemble un dossier débouchant sur une décision prise par le ou les supérieurs hiérarchiques. La démarche de partage d'informations et d'élaboration collective d'une étude faisant le point sur une question donnée nécessite d'être expliquée aux employés d'une administration territoriale pour qu'ils en comprennent les tenants et aboutissants, car elles représentent une évolution culturelle importante par rapport aux pratiques dominantes où la rétention d'information est synonyme de pouvoir. La méthodologie du changement consiste à repérer les personnels dotés de ces compétences dans les diverses administrations concernées et le nombre à former pour faire masse critique et provoquer un changement (formations à organiser avec le CNFPT par exemple).

Les projets de carte de vie quotidienne

La « carte de vie quotidienne » est un projet ambitieux dont l'objectif est la gestion de toutes les activités quotidiennes à partir d'une seule puce d'identification

qui simplifie la vie tout en améliorant l'efficacité des services publics et administratifs.

Trois types de services pourront être offerts, simultanément ou progressivement :

- Une carte destinée aux scolaires et aux étudiants leur permettant de consommer et payer (grâce à un compte famille associé à la carte) des services (restauration scolaire, photocopies...), d'accéder à des équipements (médiathèques, piscines...) et éventuellement d'emprunter les transports en commun.

- Une carte de transport destinée à tous, qui permet de consommer et de payer des trajets, et éventuellement d'avoir accès aux infrastructures de loisirs de la collectivité, voire à des ressources informatiques (postes de travail partagés avec accès Internet). La fonction monétique peut être étendue au paiement d'autres biens et services.

- Une carte d'authentification et de contrôle d'accès, pour l'ensemble de la population, utilisable pour des services matériels (restauration collective, équipements sportifs et culturels) et des actes administratifs dématérialisés (signature de formulaires sur Internet, accès aux comptes fiscaux et sociaux).

La simplification est évidente du côté des citoyens car la CVQ permet un gain de temps lié à la dématérialisation des actes administratifs. La sécurité est renforcée avec l'usage de l'authentification par certificat, qui permet aux collectivités de s'affranchir des multiples systèmes d'identifiant /mot de passe et de proposer un outil d'authentification unique. Toutefois, les règlements concernant la protection des données personnelles s'appliquent de plein droit.

Intérêt de l'appel à projet national

L'intérêt de l'appel à projet national est de mettre en commun les expériences pour davantage d'efficacité et de rationalisation sous forme d'investissements financiers mutualisés, de réduction du temps passé par les agents à des tâches administratives, de l'optimisation du traitement des données des citoyens par les services locaux ou nationaux. Deux modes existent, à savoir l'utilisation « sans contact » (technologie radio) et l'utilisation « à contact » (insertion dans des bornes, dans un téléphone mobile, dans un lecteur USB).

La mise en place de dispositifs de SIT et de CVQ nécessite de consentir des investissements en personnel et équipement qui impliquent une coordination entre différentes organismes spécialisés tant pour les financements que pour les services à offrir. L'établissement de partenariats, consortiaux ou groupements d'intérêts demandent le partage d'une même vision stratégique et la mise en commun de ressources. Ces partenariats peuvent regrouper outre les services administratifs, des entreprises privées de services, des institutions éducatives, des organisations professionnelles, des associations d'utilisateurs. Grâce à l'étude d'opportunité, les décideurs auront les éléments pour sélectionner les axes du projet et surtout des conditions et des délais dans lequel celui-ci sera réalisable de manière cohérente et profitable pour l'ensemble des parties prenantes. Parmi les règles les plus importantes, notons celles de ne pas mener deux changements de front, de s'appuyer sur les points forts des services administratifs, d'associer toutes les parties prenantes aux décisions, de tenir compte du degré d'acceptabilité et de résistance au changement, de prévoir les mesures pour le développement des compétences nécessaires, choisir un domaine dans lequel les gains potentiels

seront les plus manifestes. La gestion de la qualité devient primordiale et peut se faire à partir de la collecte d'informations auprès des utilisateurs, des animateurs, des responsables en fonction des résultats attendus avec la mise en œuvre d'un dispositif de suivi et de régulation.

Conclusion

Le défi correspondant à la mise en place d'une carte de vie quotidienne est à la mesure de la nécessaire mutation des pratiques administratives confrontées aux nouvelles relations avec les usagers permises par les technologies de l'information et de la communication. Il s'agit de répondre à leurs besoins quotidiens de manière organisée avec l'équivalent d'un guichet unique nomade. Derrière cette image conviviale se cachent non seulement des interconnexions entre systèmes administratifs, difficiles à mettre en œuvre, mais aussi des modes de fonctionnement administratif plus réactifs et capables de s'adapter à l'évolution de la demande. Au vu du succès très relatif de la politique de réduction de la fracture numérique, des précautions doivent être prises pour assurer l'appropriation par le grand public des projets de cartes de vie quotidienne, en particulier dans les méthodes appliquées pour impliquer les représentants des usagers dès la conception des prototypes et en tout cas dans les procédures d'évaluation et de validation.

Bibliographie

Arnaud M., Perriault J., *Les espaces publics d'accès à Internet*, PUF, Paris, novembre 2002

Bertacchini Y., Herbaux Ph., *Mutualisation & Intelligence Territoriale*, ISDM no 9 –Juillet 2003- Article no 73-
<http://www.isdm.org>

Espaces publics multimédia. Guide pour les Elus, Observatoires des Télécommunications dans la Ville, janvier 2000

Site de l'ADAE : Agence pour le Développement de l'Administration Electronique
<http://www.cvq.adae.pm.gouv.fr/>

Les projets de cartes de vie quotidienne :

- | | | |
|----|--|--|
| 1 | Conseil Général du Val d'Oise | <u>Cartevaloise</u> |
| 2 | Conseil Général des Yvelines | <u>Utilisation de la carte Vitale dans le domaine social</u> |
| 3 | Communauté de communes des Châtaigniers | <u>http://www.cvq.adae.pm.gouv.fr/pages/detail.php?cnx=&id=3</u> |
| 4 | Communauté de Communes de Parthenay
Communauté urbaine de Lille
Projet porté par Lille Métropole
Communauté Urbaine associée aux ville de Lille, Lomme, | <u>Services publics locaux aux usagers</u> |
| 5 | Villeneuve d'Ascq, Lambersart, La Madeleine, Marquette Lez Lille, Bondues, Mouvaux, Tourcoing, Faches Thumesnil et Marcq en Baroeul. | <u>Carte de Vie Quotidienne Métropolitaine</u> |
| 6 | Alençon | <u>INFOPASS</u> |
| 7 | Hérouville Saint-Clair | <u>Internet Citoyen 2 : la Carte E-Citoyenne</u> |
| 8 | Metz | <u>Projet pour l'Emergence et l'Intégration Régionale des Services Carte Vie Quotidienne.</u> |
| 9 | Le Havre | <u>Carte ville multiservices</u> |
| 10 | Amiens (Agence TIC) | <u>Passe-partout</u> |
| 11 | Issy-les-Moulineaux | <u>Carte Ville d'Issy-les-Moulineaux.</u> |
| 12 | Aix les Bains | <u>Carte de vie quotidienne multi services</u> |
| 13 | Castelginet
Communauté Urbaine du | <u>Castel 'utile</u> |
| 14 | Grand Nancy et Vandoeuvre-lès-Nancy | <u>http://www.cvq.adae.pm.gouv.fr/pages/detail.php?cnx=&id=14</u> |

Carte de vie quotidienne

