

L'ETAT A L'HEURE DU E-GOUVERNEMENT

MIRCEA GEORGESCU*

Statul la momentul E-guvernării

Resumé

Le secteur public en Europe est à la croisée des chemins. Il doit faire face à une situation économique et sociale difficile, à des changements institutionnels et aux changements importants imposés par des nouvelles technologies. De plus en plus on attend du secteur public, en tant que promoteur de la croissance économique, qu'il puisse jouer et qu'il joue un rôle beaucoup plus actif dans la réalisation des objectifs de la stratégie de Lisbonne visant ainsi le renouveau économique, social et environnemental.

Internet permet de transformer la manière dont le gouvernement communique avec les citoyens et les entreprises afin d'offrir à chacun des services personnalisés transparents et de qualité. La présente étude s'attarde au concept du gouvernement électronique et au direction de développement du concept. Le e-gouvernement est un vecteur de nouveaux espoirs. Aujourd'hui, le e-gouvernement est perçu comme le meilleur instrument pour restaurer la confiance des citoyens dans la chose publique.

Mots clés: e-gouvernement, administration électronique, simplification administrative.

1 Introduction

L'administration en ligne gagne du terrain partout dans le monde, comblant ainsi le fossé entre la théorie et la pratique. Mais, quelle est la signification du mot? **L'e-Gouvernement** (ou **gouvernement électronique** ou encore **administration en ligne**) décrit l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les administrations publiques afin de rendre les services publics plus accessibles aux citoyens et aux entreprises et afin d'améliorer le fonctionnement interne de l'État [Wikipedia, 2005]. Il ne s'agit pas du gouvernement « traditionnel » auquel on aurait rajouté l'Internet mais d'un processus radical de changement de la manière dont l'État travaille et communique.

L'e-Government permet d'améliorer l'administration et de la rendre plus efficace. Elle améliore l'élaboration et la mise en oeuvre des politiques publiques, et aide le secteur public à satisfaire les demandes pour des services plus nombreux et améliorés avec à l'inverse des ressources moindres. Cela implique de repenser en profondeur l'interaction entre les pouvoirs publics eux-mêmes et, d'une part, entre les pouvoirs publics et les entreprises, d'autre part, entre les pouvoirs publics et les citoyens.

Le e-gouvernement est un vecteur de nouveaux espoirs. Les dirigeants en attendent des bienfaits spectaculaires, notamment:

* Maître de conférences, Département de l'Informatique Economique, Faculté d'Economie et Administration des Affaires, Université „Alexandru Ioan Cuza” Iași, e-mail: mirceag@uaic.ro

- l'amélioration de la qualité et de la disponibilité des services publics;
- une plus grande transparence des institutions;
- une participation démocratique accrue;
- une gestion plus simple et efficace des ressources;
- une réduction significative des coûts administratifs.

Le e-gouvernement est également un défi technique majeur pour les services de l'État. Comment mettre en ligne des milliers de textes administratifs d'une manière simple et efficace ? Comment les services de l'État peuvent-ils enrichir les sites par un travail collaboratif efficace ? Le e-gouvernement soulève toutes les problématiques de la gestion de contenu et de l'interactivité de l'internaute face au web. Comment mettre en oeuvre un e-gouvernement efficace pour les services de l'État comme pour les citoyens?

2 Le E-gouvernement un desideratum ou une réalité?

Le tableau suivante, résume les différentes catégories de l'administration en ligne ainsi que les solutions offertes par chacune d'elles.

Tableau n° 1 –Catégories d'applications de eGovernment

	Gouvernement	Business	Citoyens
Gouvernement	<u>G2G</u> ○ International ○ Fédéral / Provincial ○ Municipal	<u>G2B</u> ○ Services ○ Information ○ Régulations	<u>G2C</u> ○ Services ○ Information
Business	<u>B2G</u> ○ Approvisionnement ○ Déclaration des impôts ○ Sondage électronique	<u>B2B</u> ○ Commerce électronique ○ Partenariats ○ R&D	<u>B2C</u> ○ Vente au détail ○ Service / Support ○ Sondage électronique
Citoyens	<u>C2G</u> ○ Déclaration des impôts ○ Passeports ○ Demande des services	<u>C2B</u> ○ Vente au détail	<u>C2C</u> ○ Vente aux enchères ○ Place de marché électronique

Source: [El Jamali, 2004, 3]

Dans la catégorie, Gouvernement à Citoyens G2C, on trouve toutes les formes de communication directe entre un gouvernement et ses citoyens. L'idée fondamentale est de permettre aux citoyens de communiquer avec le gouvernement depuis chez eux. Les citoyens peuvent trouver toute l'information dont ils ont besoin sur l'Internet, poser des questions et recevoir des réponses, payer les impôts et les factures, recevoir des paiements et des documents, etc.

Les portails à guichet unique deviennent graduellement la norme pour la prestation de services publics à la population. À travers ces portails, les gouvernements diffusent l'information sur le Web, guident la formation, aident à trouver des emplois et plus. Les organismes gouvernementaux et les départements dans beaucoup de villes et pays planifient, de plus en plus, la mise en place de divers services électroniques tels que le vote électronique (e-Vote), les appels d'offres électroniques, les déclarations de sécurité sociale en ligne et d'autres services.

La catégorie, Gouvernement à Entreprise origine de l'intérêt des gouvernements à automatiser leurs processus externes auprès les entreprises privées. Les entreprises souhaitent voir disparaître la bureaucratie rigide des gouvernements. Les plus importants domaines sont l'approvisionnement électronique (e-procurement) et la vente électronique des excédents de gouvernement (e-auctions).

Le E-achat: les gouvernements achètent de grandes quantités de fournitures de fabrication et d'entretien, ainsi que de matériel directement de différents fournisseurs. Avec le Web, ces offres ne se font plus seulement par de grande entreprise, en donnant une chance équitable à tous les fournisseurs en situation de remplir cette offre.

Une autre forme importante est E-Auctions: tout comme le processus d'approvisionnement, la vente aux enchères de surplus de gouvernement ne se fait plus d'une façon manuelle (les gouvernements mettent en place des sites où les ventes se déroulent en temps réel).

Government-to-Government G2G: les nouvelles technologies basées sur Internet telles que les Intranets les infrastructures de la messagerie (serveurs Web, SGBD, logiciels) peuvent rendre la communication intergouvernementale plus efficace et permettent le partage d'information par la création des places virtuelles de travail où les données sont stockées d'une manière structurée et organisée. Le but c'est d'avoir une plate forme technologique et organisationnelle qui favorise l'intégration des processus opérationnels, décisionnels et de management des institutions gouvernementales provinciales, fédérales et municipales [El Jamali, 2005].

2.1 Avantages et risques pour l'administration on-line

Mettre l'administration en ligne a de nombreux *avantages*:

- rendre les services disponibles par Internet 7 jours sur 7, 24 heures sur 24;
- utilisé des nouveaux canaux d'accès comme l'ordinateur personnel connecté à Internet, la télévision interactive, le téléphone portable;
- améliorer le confort d'utilisation (pas de files d'attente, plus d'informations, pas besoin de se déplacer);
- structurer les services en fonction des besoins des administrés (les intentions) et pas en fonction de la structure interne de l'administration;
- offrir de nouveaux services personnalisés aux citoyens et aux entreprises (par exemple le calcul en ligne des impôts, le suivi des procédures administratives en cours, la consultation de son dossier personnel);
- améliorer et accélérer le suivi et le traitement des demandes;
- assurer une plus grande transparence et proactivité de l'administration;
- offrir une information mieux ciblée et plus rapidement;
- simplifier les procédures administratives notamment en diminuant le nombre de formulaires et d'attestations à remplir;
- favoriser une plus grande implication et participation des citoyens ;
- servir d'exemple pour l'ensemble des agents économiques et les inciter à s'approprier les nouvelles technologies.

L'administration en ligne comporte aussi quelques *risques*:

- risque de fracture numérique par l'exclusion de certaines catégories de la population (les classes les moins favorisées, personnes âgées) ;
- manque de protection de la vie privée et de confidentialité des données;
- crainte pour la sécurité des transactions ou la perreinité des données;
- transfert de certains coûts vers le citoyen (achat de l'ordinateur, la connexion Internet, imprimante);
- insuffisance des infrastructures de communication et d'un accès bon marché à la large bande;
- barrières culturelles et manque de compétences informatiques.

Mais, les sites gouvernementaux : pour quelle utilisation ? Quelles sont les résultats des statistiques ?

- Les sites gouvernementaux sont utilisés principalement pour chercher des informations (20%). 41% des Norvégiens ont cherché des informations sur un site web gouvernemental au cours de l'année 2002. Les autres pays ayant des taux élevés de Recherche d'Informations sont le Danemark (39%), la Finlande (37%), le Canada (36%) et Hong Kong (27%);
- Pendant 2002, 9% de la population mondiale a utilisé Internet afin d'imprimer des formulaires administratifs; 7% ont utilisé Internet pour fournir des informations personnelles ou sur leur foyer au gouvernement;
- 6% de la population mondiale a utilisé Internet pour régler des services/produits payants sur les sites gouvernementaux impliquant l'utilisation d'une carte de crédit ou d'un n° de compte en banque. 19% des Norvégiens ont utilisé Internet au cours de 2002 pour ce genre de transaction - taux le plus élevé dans le monde. Les autres pays qui détiennent un taux de transactions relativement élevé sont la Finlande (17%), l'Estonie (16%), le Danemark (15%) et le Canada (10%);
- Globalement, près d'un internaute sur cinq (19%) effectue des transactions sur les sites gouvernementaux. Ceci correspond globalement au nombre d'acheteurs de produits en ligne (15% d'internautes).

Dans les dernières années, en Europe, le e-gouvernement, c'est à dire la mise en ligne des services des administrations publiques, est en train de s'accélérer. Le e-gouvernement en Europe, par la mise à disposition de services transactionnels, va changer la manière dont les citoyens et les entreprises interagissent avec leurs administrations publiques. Ce changement crée des opportunités et des menaces pour l'industrie bancaire en Europe, notamment en risquant d'accroître les coûts opérationnels par la nécessité d'investir dans des nouvelles technologies remplaçant des anciens systèmes devenus redondants.

L'administration en ligne (e-gouvernement) est l'un des principaux objectifs politiques présentés dans le plan d'action i2010 de la DG Société de l'Information et dans l'ancien plan d'action E-Europe de 2005. L'administration en ligne doit améliorer et accélérer l'efficacité de l'administration afin d'atteindre les objectifs européens de Lisbonne relatifs à une croissance économique et une compétitivité durables. Au niveau de l'UE, la Commission encourage les actions des Etats membres en finançant des projets et en veillant à l'interopérabilité des services administratifs en ligne en Europe d'un point de vue technique.



Source: [Mellor, W., Parr, V., Hood, M., 2002, 10]

Fig. 1 Taux d'utilisation des sites gouvernementaux en 2002

2.2 Les principaux enjeux du débat sur le gouvernement électronique

Depuis 2000, les Etats membres et la Commission coopèrent en matière d'e-gouvernement grâce au programme IDA d'échange de données entre administrations actuellement utilisé pour développer des services paneuropéens et pour échanger les meilleures pratiques. En 2004, les ministres européens ont remplacé l'IDA par l>IDABC (Interoperable delivery of Pan-European e-government services to Public Administrations, Business and Citizens). Le premier programme de travail de l>IDABC, portant sur la période 2005-2009, a été décidé le 8 novembre 2005.

Au niveau européen, les principaux enjeux du débat sur le gouvernement électronique sont:

- le développement d'infrastructures de grande vitesse pour accéder à Internet, principalement par connexion à large bande mais également Wi-Fi (sans fil) et d'autres technologies;
- la participation des citoyens et leur accès généralisé à Internet grâce à des points d'accès publics afin d'éviter la création d'une fracture numérique;
- la sécurité des réseaux et la protection des ordinateurs contre les virus, le spam (emails non sollicités) et d'autres gênes pour les internautes;
- l'interopérabilité des réseaux (au niveau national et au niveau de l'UE) de sorte qu'ils soient reliés entre eux et qu'ils offrent aux utilisateurs des services homogènes;
- la protection de la vie privée sur Internet;
- le développement de services paneuropéens sur d'autres supports que les ordinateurs (par exemple à travers les téléphones mobiles grâce à la technologie 3G ou à travers la télévision numérique);
- les dépenses d'investissement liées à l'administration en ligne réalisées par les administrations européennes et nationales;
- l'utilisation de logiciels libres (OSS, Open Source Software) par les administrations publiques et la menace potentielle qu'elle constitue pour les grandes entreprises de logiciels qui espèrent tirer les bénéfices de l'enthousiasme grandissant pour les services administratifs en ligne.

3 Conclusions

Dès maintenant, l'administration en ligne montre qu'elle peut aider les administrations publiques à devenir plus productives et à offrir à chacun des services personnalisés, dans l'ouverture et la transparence.

De nombreux obstacles doivent cependant être surmontés, et des investissements considérables sont nécessaires. Il faut du temps pour changer les organisations et les mentalités: il faut parfois plusieurs années pour récolter tous les avantages des investissements combinés dans les TIC, l'organisation et les aptitudes. Les transformations des administrations publiques qu'exige l'instauration de l'eGovernment se heurteront à des résistances.

Les gouvernements européens doivent privilégier l'emploi de standards ouverts et de logiciels open source, afin d'assurer l'interopérabilité entre leurs différents projets d'administration électronique. Telle est aussi la conclusion d'un très important document de travail de la Commission Européenne, intitulé «Relier l'Europe: l'importance de l'interopérabilité pour des services d'e-gouvernement».

La Commission y rappelle que l'interopérabilité des plateformes administratives est «imposée» par le programme eTEN 2003 ("Deploying services for an Information Society for All"). Ce dernier, anciennement dénommé TEN-Telecom, fait partie du traité de l'Union Européenne «en faveur de l'établissement de réseaux transeuropéens dans les domaines de l'énergie, du transport et des télécommunications, afin de permettre aux citoyens de l'Union, aux opérateurs économiques, et aux collectivités locales et régionales de tirer pleinement parti de la création d'un espace sans frontières intérieures».

Il faut combiner une vision à long terme et innovante avec des résultats concrets à court terme. L'échange de bonnes pratiques et la coopération entre administrations à tous les niveaux peut accélérer le processus et permettre des économies par la réutilisation de concepts et de solutions ayant fait leurs preuves.

Bibliographie

- Dallas, G., *Governance and Risk*, Mc Graw Hill Companies Inc., New York, 2004.
- El Jamali, T., Plaisent, M., Benyahia, H., Bernard, P., Maguiraga, L., *La France à l'heure du e-gouvernement*, http://www.aim2004.int-evry.fr/pdf/Aim04_El-Jamali_Plaisent_Benyahia_Bernard_Maguiraga.pdf, consulté on 18 mars 2006.
- Friedberg, E., Musselin, C., *Le Gouvernement des universités. Perspectives comparatives, actes du colloque*, L'Harmattan, Paris, 2000.
- Mellor, W., Parr, V., Hood, M., 2001, *E-gouvernement – Panorama international*, <http://legermarketing.com/documents/TenInt/010301ENG.pdf>, consulté on 24 mars 2006.
- Secrétariat du Conseil du Trésor Canada, *Architecture fédérée du gouvernement du Canada, Première itération*, http://www.tbs-sct.gc.ca/fap-paf/documents/iteration/iterationtb_f.asp, consulté on 20 mars 2006.
- Stiglitz, J., *Globalization and Its Discontents*, W.W. Norton & Company Ltd, New York, 2003.
- Wikipedia, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Egouvernement>, consulté on 25 mars 2006.