Zeitschrift: Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales

Herausgeber: Société d'Etudes Economiques et Sociales

Band: 61 (2003)

Heft: 4: Regards sur le management : des savoirs à l'action ; Administration et gestion publique. I

Artikel: Le gouvernement et les NTIC : en avance ou en retard sur la Société

Autor: Abbet, Samuel / Zimmermann, Philipp

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-141397

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 13.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

REVUE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE, DÉCEMBRE 2003

LE GOUVERNEMENT ET LES NTIC : EN AVANCE OU EN RETARD SUR LA SOCIÉTÉ

Samuel ABBET et Philipp ZIMMERMANN
Haute école valaisanne (HEVs)
Institut d'Economie et tourisme
samuel.abbet@hevs.ch
philipp.zimmermann@hevs.ch

1. Introduction

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent aux collectivités publiques, d'une part, la possibilité de faciliter le traitement des informations, notamment par la digitalisation des processus (eAdministration) et d'autre part, elles peuvent également contribuer à améliorer la transparence de la politique en amenant la participation du citoyen aux processus publics (eDemocracy).

Cependant, les investissements (matériel ou logiciels) liés aux TIC sont souvent conséquents. En observant les possibilités offertes par les TIC et ce que l'Etat propose effectivement, des critiques voient le jour (votation en ligne inexistante, coût élevés liés au développement des plateformes, etc.). De surcroît, l'informatisation des processus contraint l'Etat à repenser sa politique de ressources humaines (information et formation). Cette digitalisation n'entraînera pas seulement des modifications au sein de l'administration mais également dans les rapports entre l'administration et le citoyen. C'est ainsi toute la problématique de la dimension culturelle du eGouvernement que nous proposons de traiter en présentant une réflexion sur la position de l'Etat et de la société civile par rapport à ces nouvelles prestations.

2. Etat des lieux

En Suisse, les TIC permettent d'obtenir des rapports de plus en plus étroits entre le citoyen et son administration : le citoyen est assimilé à un client et est au centre des préoccupations. De plus, la réforme de l'Etat est actuellement étroitement liée à l'utilisation des technologies numériques.

Ceci améliore donc la communication du secteur public. En ce sens, les Etats sont en train de mener une réflexion sur les modifications à apporter à leur législation ou sur les nouvelles lois à adopter, notamment la problématique de la signature électronique. Cependant la nouveauté est difficile à introduire dans la réalité quotidienne des administrations. En effet, le système doit être prêt à modifier sa structure et son mode de pensée, faute de quoi la mise en place du gouvernement électronique ne pourra se faire que dans la douleur. Notons également que la moitié de la population est connectée à Internet[1], entraînant de nouvelles possibilités telles que le télétravail par exemple. Cependant dans une publication de l'Office Fédéral de la Statistique concernant les services publics disponibles en ligne, «la Suisse est en retard [...]. En octobre 2002, elle obtenait le résultat de 49%, ce qui signifie qu'elle a réalisé la moitié du chemin vers une transaction totale des services publics en ligne.»[2] En comparaison, la Suède propose déjà de véritables transactions en ligne. Quant à l'Europe, d'ici à 2005, l'ensemble des services publics seront devenus des téléservices publics[3]. Pour ce faire, le gouvernement a crée de véritables commissions consacrées aux TIC disposant des crédits nécessaires.

L'avènement des nouvelles technologies a permis de largement digitaliser les processus de notre quotidien. Pour l'Etat, cela se manifeste par l'abandon d'une logique unilatérale au profit d'une interactivité avec ses citoyens. Ainsi, toute relation avec une administration pourrait s'effectuer depuis le domicile, que ce soit pour le citoyen (disponibilité de toutes les informations en ligne) ou l'employé de la fonction publique (télétravail). Ces technologies permettront, à court terme et idéalement, d'avoir un seul et même identifiant pour tous les citoyens de sorte que toutes les administrations possèderont les informations nécessaires instantanément. Les «aller-retour» dans les administrations dus à des manques de documents ou de compétences seront presque éliminés offrant ainsi un gain évident de temps, de productivité et de satisfaction (la transaction en ligne ramenant au minimum les interventions humaines et le temps de traitement). Ainsi, à titre d'exemple, dans le futur, le mariage ne devrait plus contraindre les futurs époux à collecter toute sorte de papiers répartis dans diverses administrations, les obligeant à se déplacer physiquement de l'une à l'autre. Dans cette même optique, nous pouvons également penser à l'acte de naissance, au certificat de bonne vie et mœurs, aux cartes d'identité, aux actes notariés etc., à tous ces actes qui pourraient résider dans UNE banque de données. Tout pourrait se faire depuis le bureau de l'employé qui aurait la compétence d'accéder lui-même aux données. A ce rythme, le contact direct entre citoyen et administration/Etat risque de n'être plus qu'un sujet de livres d'histoire.

Avec un tel système nous constatons évidemment qu'il est nécessaire d'opérer une mutation du mode de pensée des principaux acteurs. Malheureusement, comme toutes modifications, les conséquences ne seront pas nulles. Cependant il est important de prévoir les conséquences à la fois positives et négatives de ces modifications, car cette révolution ne devrait certainement pas être neutre.

3. L'utilité des TIC

L'utilité des TIC peut être perçue à différents niveaux. En effet, elles peuvent être utilisées comme outil pour renforcer l'attrait d'une place économique (la collectivité utilise les TIC pour sa publicité) ou pour améliorer la transparence dans les débats politiques (intégration du citoyen par un système de forum lors de la consultation du projet de loi). Ainsi, la population est, par le biais de l'électronique, activement intégrée au processus de décision.

Comme autre utilité, il est intéressant de constater que le temps de traitement des tâches s'en trouve diminué. Comme conséquence directe, la satisfaction du client devrait augmenter. Cependant cette «digitalisation» des tâches peut également être perçue comme un facteur de réduction du personnel, c'est pourquoi nous y reviendrons dans la partie ad hoc. Cette utilisation du potentiel technologique doit fortement contribuer à renforcer les réseaux internes : les agents publics deviennent plus autonomes (réalisation des processus à distance, moins de traitements au guichet,...) et l'organisation en réseau prend alors tout son sens (création de pool de spécialistes ne travaillant pas forcément dans le même service mais disposant des TIC pour activement partager leur compétences). Comme l'autonomie et les réseaux procurent des conséquences directes positives sur la motivation au travail, c'est tout le système administratif qui devrait être amélioré ; et dieu sait si cette modernisation peut être salvatrice dans ce système qui s'essouffle. Cependant, nous voyons un risque dans cette mise en place des TIC, en ce sens qu'il ne faut pas que les problèmes organisationnels propres aux collectivités soient simplement répercutés dans l'architecture des TIC. En effet, les problèmes fondamentaux dans le fonctionnement de l'administration ne disparaissent pas avec leur digitalisation. L'essor technologique doit impérativement être accompagné d'une réflexion conduite non seulement par les responsables politiques mais également par des experts de différents domaines nécessaires à la mise en place d'un système d'eGouvernement (politologues, informaticiens, sociologues, etc.). Il ne faut pas faire appel à la technologie parce que le voisin s'y est intéressé et qu'il faut faire comme lui. Bien au contraire il s'agit d'une réflexion mature et non d'un phénomène de mode qui doit amener l'utilisation des TIC. Ces dernières amènent indéniablement un plus, mais il faut également disposer des compétences suffisantes pour la maintenance des installations. Ainsi la collectivité devrait mener une réflexion pour savoir si elle dispose des ressources nécessaires à l'interne ou si sa politique budgétaire lui permet de recourir aux services d'un spécialiste. Cela devrait «couler de source» si nous voulons un système adapté, mais il semblerait que l'effet de mode l'emporte sur la rationalité. Simplement le processus décisionnel en vigueur dans les collectivités peut s'avérer être un frein certain à une prise de décision rationnelle quant à l'utilisation des TIC.

De plus, comme les collectivités se doivent d'assurer un service public auprès de toute la population, cela nous amène à nous interroger sur la question de la fracture numérique. En effet, si personne n'est en mesure de pouvoir accéder aux services numériques par faute de formation ou de

moyens financiers, il ne sert à rien à la collectivité de se moderniser. Ce n'est pas tout simplement le «push» technologique qui doit pousser les responsables publics vers l'introduction aveugle des TIC dans tous les domaines de l'Etat sans se poser la question de l'utilité et de son adéquation avec le marché. Cette réflexion est valable aussi bien pour les citoyens que les employés des collectivités, car, d'une part, tous les citoyens ne disposent pas d'un accès à ces technologies et, d'autre part, les employés ne disposent pas forcément des connaissances et compétences nécessaires à l'utilisation de ces technologies. Dès lors il y a lieu de s'interroger pour savoir si nous sommes en mesure de former les gens de manière adéquate (par exemple en disposant des bornes numériques avec un spécialiste à disposition comme c'est le cas en France avec les «espaces multimédias»). En effet, les inégalités connues dans l'accès à Internet pourraient grandement mettre en danger la mise en œuvre et l'utilisation adéquate des nouvelles technologies. Il ne faudrait pas que se développe une société à deux vitesse qui prenne naissance dans les pays développés (à titre d'exemple, seulement 5% des grecs sont connectés à Internet contre 75% des danois[4]). Ainsi, l'utilité des nouvelles technologies peut également se mesurer en analysant la capacité d'un Etat à faire en sorte que chaque individu puisse bénéficier d'un traitement égal en ce qui concerne les nouvelles technologies. C'est pour cela que l'eGouvernement devrait être plutôt un véritable outil aux mains des Etats pour diminuer les inégalités sociales et améliorer le bien-être de la nation qu'une contribution à l'approfondissement du fossé numérique.

4. Mutation/Transformation de l'Etat et de la société

L'autre aspect de notre réflexion porte sur les différentes mutations et transformations de l'Etat et de la société. La digitalisation de l'Etat entraînera des changements à tous les niveaux, sans que l'impact puisse être véritablement estimé à ce jour. De plus, d'un point de vue historique, la première vague de TIC, à savoir la radio et la télévision, a contribué à la généralisation de la démocratie et à la révolution du système politique en empêchant les responsables de manipuler impunément l'information. La deuxième vague de TIC, dans laquelle nous nous trouvons actuellement, nous amène donc à nous interroger sur sa capacité à bouleverser le système en place et à modifier profondément la relation entre la société et l'Etat.

Comme expliqué précédemment, la digitalisation des processus entraînée par la mise en place du gouvernement électronique implique forcément la réduction des places de travail physique puisque le traitement des tâches se fait automatiquement. C'est pourquoi, ces technologies forcent les collectivités publiques à réexaminer les places de travail existantes et à s'interroger sur la légitimité de leur poste. Cette réflexion entraînera certainement un renouveau du point de vue dynamique, mais cela se réalisera malheureusement par la suppression de certains postes. En effet, beaucoup de fonctionnaires effectuant des tâches routinières comme la collecte, le traitement et la transmission

de documents perdraient leur utilité. Centraliser les fichiers pour tous les domaines du secteur public (l'état civil, le casier judiciaire, les impôts etc.) est aujourd'hui techniquement possible. Cependant, la notion de l'emploi public – à vie ? – s'en voit profondément bouleversée et les emplois publics, à la réputation stable, sont mis en danger. Il ne faut en aucun cas voir cela comme quelque chose de dramatique pour le facteur humain, mais comme une progression à réaliser dans les administrations publiques : s'interroger sur la pertinence des places de travail et redéfinir les tâches au sein de ces places, élément qui n'était pas forcément perçu comme primordial jusqu'à présent (doublons dans les activités, «emploi à vie», ...) mais qui le devient par la nécessité de la technologie. Ainsi cette manière de faire devrait apporter de la rationalité dans le secteur public.

Cependant, il ne faut pas que ces modifications soient réalisées dans la démesure. Bien que les TIC ouvrent de multiples possibilités, toutes n'ont pas encore été expérimentées et les effets sur la société ne sont pas encore connus. En effet, nous avons d'un côté les «formés» du net et de l'autre les «handicapés» du net, et il ne faudrait pas que l'utilisation des TIC contribuent à augmenter le clivage qui peut exister entre ces deux classes comme c'est le cas dans une vision élargie, à savoir le Nord et le Sud. Ces innovations se sont propagées selon les besoins de la société et selon la capacité des générations futures à s'adapter à ces innovations. C'est pourquoi nous pouvons nous demander dans quelle mesure l'Etat a réfléchi aux mesures à prendre pour permettre à la population un apprentissage progressif des TIC. Donc l'utilisation de la technologie doit être décidée par des personnes responsables, compétentes et sensibles aux problèmes humains.

Avec l'avènement de la société de l'information, ce ne sont pas seulement les collectivités qui sont touchées, mais également la société civile. En effet, la société de service est directement privilégiée par ce progrès, au détriment du secteur primaire. Dans ce contexte, l'eGouvernment ne peut plus être analysé séparément mais doit être considéré comme le résultat de l'assimilation des TIC par la société. Ainsi, de nos jours, les termes de téléconférence, téléachat, téléenseignement, voire de télégouvernement commencent à entrer dans le vocabulaire. Il faut donc que l'Etat, qui assume la tâche d'éducation, se donne également les moyens pour pouvoir assurer une formation de son personnel et de ses citoyens.

5. Conclusion

En résumé, il ne faut pas que l'utilisation des TIC se fasse au détriment du capital humain. En effet, l'évolution numérique est indispensable pour l'Etat et la société mais il est important de veiller à ce que les responsables parviennent à un équilibre entre capital technologique et humain. Bien que l'électronique permette d'automatiser un certain nombre de tâches, d'autres sont moins propices à la digitalisation et doivent continuer à être réalisées par l'être humain, du moins à moyen terme.

Ainsi, les TIC proposent certainement des solutions à une structure étatique qui n'est plus adaptée aux besoins des individus tant du point de vue de la compétitivité que de celui de l'efficacité et de l'efficience du traitement des tâches.

Voici le propre de la technologie qui permet d'apporter un soutien au travail quotidien mais qui malheureusement soulèvera des problèmes jusque là ignorés.

NOTES

1 Stratégie de la Confédération en matière de cyberadministration, p.5

2 Office fédéral de la statistique – indicateurs de la société de l'information – services publics en ligne, p. 2

3 L'e-gouvernement : des téléprocédures aux téléservices – Revue de Web Men

4 http://www.egouvernement.be/entraves/index.htm, dans un article traitant des 5 entraves au Egouvernement.

BIBLIOGRAPHIE

Neirynck Jacques : Les autoroutes de l'information, Présentation du 29 janvier 1999, Genève 1999.

Finger Matthias : Etat et NTIC, dans « NTIC et territoires », Lausanne 2001.

Département fédéral des finances : Stratégie de la Confédération en matière de cyberadministration (e-government), Unité de stratégie informatique de la Confédération, Berne, février 2002

Office fédéral de la Statistique : Indicateurs de la société de l'information, Indicateur : Services publics en ligne, Neuchâtel, 2003