


La Tribune

Rubrique :	Pge : 33	
La tribune du Multimédia	1/1	

L'Etat planche sur la mise au Net des services publics

PROGRAMME

■ Pour réussir sa mutation technologique des services publics français, l'Etat doit raisonner en termes de clients et non en termes d'usagers.

C'est sans nul doute le plus grand chantier interne auquel s'attelle l'Etat depuis la décentralisation : mettre les services publics et l'administration à l'heure de l'Internet et de son cortège de technologies et de services (intranet, extranet, messageries, téléprocédures...). Ce vaste chantier, lancé en janvier 1998 et baptisé Pagsi (Programme d'action gouvernementale sur la société de l'information), trouve ses racines dans le discours de Lionel Jospin à Hourtin en août 1997. Le Premier ministre y prônait alors « la nécessaire présence de la puissance publique pour aider au développement des technologies et des services nouveaux ».

Christian Scherer, haut fonctionnaire et créateur autodidacte du site Adminet en 1995 - le premier Web français sur l'administration -, savoure à sa juste valeur cette prise de « Net-conscience » de l'Etat. « En 1995, certaines ambassades françaises avaient décidé de

créer des sites Internet pour communiquer sur la France : tourisme, culture, formalités, paroles de la Marseillaise..., se souvient-il. Le Quai d'Orsay a alors tout simplement interdit ces sites. Motif : Les Etats-Unis, c'est l'Internet, la France, c'est le Minitel ! » Depuis lors, les choses ont changé. Au cours des deux dernières années, entre les budgets alloués au Pagsi et les investissements liés aux déploiements des systèmes d'information, l'Etat a engagé plus de 27,3 milliards de francs (4,16 milliards d'euros) dans sa mutation Internet.

L'administration bousculée. Malgré tout, le tableau reste aujourd'hui fortement contrasté. Certes, au niveau purement informatique, l'Etat a nettement rattrapé son retard face au secteur privé : 78 % des salariés y utilisent l'informatique contre 48 % dans le privé (source Dares). « En revanche, la logique Internet percute de plein fouet l'architecture des services publics français, note Christian Scherer. C'est une remise en cause de la hiérarchie administrative pyramidale et un apprentissage du travail en réseau décloisonné. » Bref, pour l'Etat, la plongée dans l'Internet ne peut se limiter à une simple mise à niveau technique. « Il faut que l'Etat soit capable de penser en termes de client et non plus d'usager, souligne Jean-Michel Billaut, responsable de l'Atelier, la cellule de veille technologique de BNP-Paribas. En offrant les bons services et de la manière la plus transparente possible. »

Philippe Schnäbele, chef de mission à la délégation interministérielle de la réforme de l'Etat, accepte volontiers ces remarques.

Mieux, il les attendait de pied ferme. « Clairement, l'objectif du Pagsi est aussi de bousculer l'administration dans ses habitudes de travail, explique-t-il. C'est une longue démarche, mais aujourd'hui, l'Etat dispose déjà de quelque 500 sites sur Internet, 450 formulaires en ligne, et les deux tiers de son parc informatique sont désormais connectés en réseau. » Et pour parfaire le tout, la Documentation française lancera à la rentrée 2000 un portail Web de l'administration qui répondra aux besoins majeurs des administrés selon leur profil : particulier, citoyen, entreprise...

Dématérialisation. Derrière cette mutation de l'Etat se cachent néanmoins des questions plus profondes. De celles qui resteront sur l'Internet quand les mouvements financiers actuels se seront apaisés. Que sera la « e-société » ? Que sera le « e-citoyen » ? Et les écueils sont nombreux... « Il faut être très vigilant pour ne pas créer une administration à deux vitesses, alerte Philippe Schnäbele. Celle des administrés nantis connectés à l'Internet et celle des administrés classiques. » Ce à quoi Christian Scherer ajoute : « Que sera l'administration en ligne pour les personnes illettrées ou les personnes âgées qui ont besoin d'un fonctionnaire derrière un comptoir pour les aider à remplir un formulaire ? » On peut également se demander si la France, profondément attachée à ses services publics, supportera cette dématérialisation de l'Etat...

LUDOVIC DESAUTZ