

terminal

n° 99-100

Sommaire

EDITO

La fin du livre ? **Jacques Vétois** 3

DOSSIER : ADMINISTRATION ELECTRONIQUE : OU EN SOMMES-NOUS ? **Jacques Vétois,** 5
Daniel Naulleau

1^{re} partie : UN PREMIER BILAN 9

De l'e-gouvernement au gouvernement en réseau : questions pour la recherche en sciences sociales **Claire Lobet-Maris,** 11
Cécile de Terwangne

Quels leviers d'action pour la dématérialisation des flux dans les administrations publiques ? **Anne Rousseau,** 21
Michael Schmitt

La construction de l'administration électronique au prisme des rapports publics **Éric Dagiral** 33

Administration électronique pour tous ou services de proximité pour chacun ? **Philippe Cazeneuve** 45

L'externalisation de la gestion des données produites dans le cadre de l'administration électronique : rationalisation ultralibérale ou tentative de hold-up ? **Jean-Jacques Lavenue,** 55
Grégory Beauvais

Interconnexion et identités électroniques : le pouvoir d'enquête à l'heure des systèmes de fichiers répartis **Amar Lakel** 71

2^e partie : L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE SUR LE TERRAIN 85

E-administration dans les établissements scolaires **Isabelle Pybourdin** 87

E-administration locale et stratégies des communes françaises : un état des lieux **Amel Attour-Oueslati,** 99
Denis Dufresne,
Christian Longhi

D'une logique de service public à une logique marchande : les NTIC à l'Urssaf du Morbihan **Nolwenn Hennaff** 113

L'intégration des TIC dans les prestations de services de La Poste : une réponse au besoin de proximité relationnelle de ses usagers ? **Franck Debos** 127

Enjeux sociopolitiques d'une carte santé : la question de la responsabilisation des individus **Marc Lemire** 137
Claude Sicotte

3^e partie : REGARDS SUR LA TECHNIQUE 153

Quelques questions sur l'état de l'art en **Jacques Vétois** 155

<i>administration électronique</i>		
<i>Le workflow et les services Web : approche technique de la qualité des services de l'administration électronique</i>	El-Hassan Bezzazi, Gaylord Bauden-Hamerel	161
STRATEGIES		173
<i>Les communautés du logiciel libre et les motivations des développeurs</i>	Maryline Meyer	175
REPERE : LE CONSEIL SCIENTIFIQUE DE TERMINAL	Jean-Benoît Zimmermann	197
<i>Le vote électronique en France : opaque et invérifiable !</i>	Chantal Enguehard	199
BLOC-NOTES		215
Appel à communication : Nouvelles technologies de l'information et de la communication et Développement durable		218
Bulletin d'abonnement		220

terminal est édité par le CIII-Terminal
(Centre d'information et d'initiatives sur l'informatisation - terminal)
Président : Guy Lacroix

© Copyright : **terminal / L'Harmattan.**
Directeur de publication : Jacques Vétois.

Comité de rédaction : BURNIER Michel, DESBOIS Dominique,
DESCOLONGES Michèle, KEREVER Marie-Luce, LACROIX Guy,
LAMARCHE Thomas, NAULLEAU Daniel, PRADES Jacques, PRINCE Bernard,
RICHARD Chantal, VETOIS Jacques, VIDECOQ Emmanuel, VITALIS André,
WEISSBERG Jean-Louis, ZIMMERMANN Jean-Benoît

Relecture, mise en page : Évelyne FOSSEY

Maquette originale : Michel RABY

Adresse de la rédaction : 24, rue de la Chine F-75020 Paris

Courriel : terminal@ras.eu.org

Site Web : <http://www.terminal.sgdg.org>

ISSN : 0997-5551 Imprimé en CEE

© L'Harmattan, 2007
ISBN : 2-7475-1395-5

Contributions

Terminal accueille les contributions relevant du domaine Technologie de l'Information et Société et trouvant place dans un de ses modules ou rubriques. Toute personne désireuse de soumettre un article en vue d'une publication dans terminal est invitée à en adresser trois copies à la rédaction, en précisant le module ou la rubrique choisie ou à en envoyer une version électronique, au format rtf Word, à l'adresse de la rédaction : terminal@ras.eu.org

Administration électronique pour tous ou services de proximité pour chacun ?

Philippe Cazeneuve (CRÉATIF)*

Les politiques publiques en matière de Société de l'information ont produit beaucoup de discours et quelques actions, conduites souvent avec assez peu de moyens. Parmi celles-ci, des programmes de développement de l'administration électronique, pensés essentiellement dans une logique descendante du central vers le local et des actions d'alphabétisation numérique du grand public.

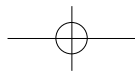
Comment s'articulent aujourd'hui ces deux aspects des stratégies de développement des TIC sur les territoires ? Les lieux d'accès publics à Internet peuvent-ils être des espaces d'accueil de proximité pour accompagner l'usage des téléservices et téléprocédures, grâce à leur expérience de médiation auprès de publics variés ?

Pour répondre à ces questions, il convient avant tout d'examiner les besoins des usagers et de s'interroger sur ce que l'on attend d'une administration moderne. L'enjeu ne serait-il pas de développer, plutôt qu'une "administration électronique pour tous", un accès adapté à l'information et aux services pour chacun, selon ses besoins, en utilisant les outils numériques comme levier d'un développement auquel les agents de l'administration participent et s'impliquent ?

Des téléservices numériques pour une administration plus proche des usagers ?

C'est le rêve de beaucoup d'élus impliqués dans le développement des TIC, que celles-ci contribuent à rapprocher les citoyens de leur administration locale, voire qu'elles stimulent la participation des habitants dans la vie locale. Utopie ou réel levier de modernisation des relations entre les administrations et leurs usagers ? Sur quoi se fonde ce sentiment d'éloignement perçu par beaucoup ? Nous nous intéresserons successivement à quatre dimensions de cet éloignement : la distance géographique, l'écart culturel, le fossé technologique et la qualité humaine du service rendu.

* Philippe Cazeneuve est consultant-formateur au sein du cabinet Savoir en actes et vice-président de l'association CRÉATIF. CRÉATIF réunit des acteurs de l'accès public à Internet et de l'appropriation citoyenne des TIC en France et mène depuis sept ans un travail de veille, de collecte, de publication et de partage d'expériences innovantes en matière d'e-inclusion. www.creatif-public.net



La distance géographique : des services de proximité pour l'aménagement des territoires

L'étalement des agglomérations, l'émiettement de l'habitat dans les zones périurbaines, la désertification des zones rurales conduit à une augmentation importante des distances parcourues chaque jour pour se rendre à son travail, faire ses achats, conduire ses enfants à l'école ou sur le lieu de leurs loisirs... En 1975, une personne parcourait en moyenne 20 km par jour. Cette distance a doublé pour atteindre 40 km par jour et par personne en 2000¹.

Les habitants des campagnes et leurs élus se sont mobilisés ces dernières années devant l'accumulation d'annonces de fermetures de services publics de proximité, administratifs mais aussi services de santé (hôpitaux locaux), d'éducation (écoles et collèges) et services d'utilité publique tels que les services postaux. La Poste, qui comptait 12 000 bureaux en 2002, poursuit l'objectif d'en ramener le nombre à 8 000, soit un tiers de réduction, en passant notamment des accords avec les communes pour qu'elles financent un "Point Poste" tenu par un commerçant. EDF, Gaz de France, France Télécom ont elles aussi regroupé leurs services et diminué les agences commerciales locales.

Les phénomènes décrits pour les zones rurales se produisent de façon assez similaire dans les quartiers pauvres des banlieues qui, bien que très densément peuplés, souffrent d'un déficit sensible de services publics de proximité. Ainsi les services se concentrent au cœur des villes, alors qu'un nombre croissant de personnes sont contraintes de s'éloigner de plus en plus loin pour se loger à des prix accessibles à leur bourse.

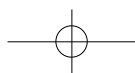
L'écart culturel : privilégier les interfaces numériques ou les interactions humaines ?

Dans ce contexte de concentration de l'activité autour des agglomérations, la concentration des services administratifs semble inéluctable. Les pouvoirs publics mettent en avant l'administration électronique et se proposent de développer la solution du "guichet unique" sur les territoires, qui permettrait de redéployer une présence de services de proximité *via* une polyvalence des agents d'accueil formés à la consultation des systèmes d'information des diverses administrations partenaires.

Le développement des téléprocédures et téléservices accessibles *via* le téléphone et Internet, accompagné d'un plan d'équipement du pays en réseaux haut débit (voire très haut débit) est présenté comme LA solution technologique moderne qui va désenclaver les territoires isolés. Le système du guichet unique a été expérimenté ici et là sous diverses appellations (Maison des services publics, Points-Villages, PIMMS²...), qui ont préparé le

1. Le Breton Eric, Communication au Forum "Mobilités pour l'insertion", Saint-Nazaire, 6/7 octobre 2005. <http://auraur.reso.uhb.fr/reso/fichperso.php?numero=98>

2. Points d'Information et de Médiation Multi-Services (PIMMS) : Lieux d'accueil offrant des services de proximité et un relais d'information et de médiation pour l'utilisation des services publics, expérimentés en Bretagne et en Rhône-Alpes. <http://www.pimms.org>



terrain pour les “Relais Services Publics” dont le label vient d’être lancé en août 2006, suite à la Conférence nationale sur les services publics ruraux tenue en 2005³. La solution est pleine de bons sens, mais elle n’est pas sans poser quelques problèmes. Les auteurs du rapport d’étude pour la mise en place de ce label⁴ soulignent la réticence de nombreux fonctionnaires confirmés à effectuer des tâches d’accueil du public. Aussi préconisent-ils un modèle où ceux-ci seraient placés en situation d’encadrement d’un personnel d’accueil polyvalent dont la compétence principale serait la médiation.

L’État propose de prendre en charge 20 % des dépenses de personnel, à charge pour la collectivité locale de financer le reste... quitte à faire appel à des emplois précaires “aidés”... par l’État ! On peut s’inquiéter d’une administration qui, ne parvenant pas à conduire le changement de comportements au sein de son personnel, contractualise sa mission de service du public sous couvert de faire des économies.

Les guichets automatiques bancaires ou bornes en libre-service ont été les premiers signaux avancés de cette administration électronique désincarnée. Ils ont été conçus essentiellement pour réduire les files d’attentes, comme ces bornes automatiques implantées dans les Caisses Primaires d’Assurance Maladie pour atteindre l’objectif de recevoir 90 % du public en moins de 20 min. L’expérience montre que seulement 15 % des personnes se dirigent spontanément vers ces guichets automatiques⁵.

Chacun peut faire le même constat dans les bureaux de La Poste et dans les gares SNCF, l’usage des automates ne rentre pas facilement dans les mœurs. Chaque fois que l’on a le choix et pour peu qu’on souhaite faire plusieurs opérations à la fois, la majorité d’entre nous préfère une interface humaine. Et après l’ère de l’hygiaphone, voici venir l’ère du visioguichet pour nous permettre de dialoguer avec l’administration à travers des interfaces électroniques aseptisées.

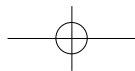
Depuis vingt ans, Yves Lasfargue⁶ nous alerte sur le nombre important de technophobes qui se voient de fait menacés d’exclusion en raison de leur incapacité à utiliser des dispositifs technologiques qui demandent une certaine maîtrise de l’abstraction, qui demandent aussi d’être rapide, de savoir lire, de comprendre certains mots peu usuels comme “faire l’appoint”, de disposer d’une carte bancaire ou bien d’un abonnement, de mémoriser un code... Ces automates à faible tolérance de panne, ont aussi une faible tolérance face aux différents besoins et demandes des usagers ou clients. Une étude menée

3. Durieu Paul, “Conférence nationale des services publics en milieu rural”, Paris, Premier ministre, 2005, 32 pages. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/064000312/index.shtml>

4. Blot Yvan, Fromion Jean-Michel, “Rapport sur les “Relais Services Publics” en milieu rural” ; Paris ; ministère de l’Intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales, 2006. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/064000312/index.shtml>

5. Kiosk IER N°7, lettre d’information de la société IER fabricant de guichets automatiques, juin 2004. http://www.ier.fr/pdf/dts/kiosk_ier_07_fr.pdf

6. Lasfargue Yves, *Techno jolies Techno folies : comment réussir les changements technologiques*, Paris, les Editions d’Organisation, 1988. <http://perso.orange.fr/yves.lasfargue/livre.htm>



actuellement en Aquitaine auprès de non-internautes⁷ confirme l'existence d'une catégorie de personnes qui se déclare "réfractaires" à l'Internet et s'attache à comprendre leurs motivations. "Je préfère voir concrètement les choses et les gens"; "J'ai besoin de toucher, le plaisir tactile disparaît avec Internet", voici un exemple de propos collectés qui insistent sur la richesse et les dimensions multiples des interactions humaines, à côté desquelles l'interactivité homme-machine leur apparaît peu attirante.

Les théories de l'apprentissage ou de la communication interpersonnelle comme la Programmation Neuro-Linguistique (PNL) insistent sur les prédominances visuelle, auditive ou kinesthésique qui varient d'un individu l'autre et qui affectent grandement la capacité à mémoriser une information, selon les sens qu'elle mobilise. Les systèmes d'informations électroniques actuels sont manifestement conçus par des personnes à dominante visuelle et donc plus difficilement utilisables par les "auditifs" et les "kinesthésiques".

Le fossé technologique : le serpent numérique de la couverture haut débit se mord la queue

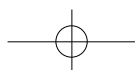
Les infrastructures de réseaux et l'équipement des ménages sont loin de constituer un ensemble homogène et la situation peut-être assez contrastée d'un point à l'autre du pays. Aujourd'hui encore 40 % des ménages ne disposent pas d'ordinateurs à la maison. Ceux qui sont équipés ne sont pas tous connectés, c'est le cas d'un quart d'entre eux. Plus de 85 % des abonnés à Internet disposent en juin 2006 d'un accès permanent via ADSL, mais selon une étude récente effectuée par l'institut CSA pour TDF : "4 500 communes rurales réunissant deux millions d'habitants et 9 000 entreprises de plus de cinq salariés se situent encore aujourd'hui dans des zones blanches non desservies par l'ADSL, et n'ont pas accès au haut débit". Selon l'ARCEP⁸, l'objectif annoncé par le gouvernement de couvrir 100 % du territoire national d'ici à fin 2007 ne sera pas atteint et 1 000 communes rurales resteront en zone blanche⁹. Des promesses qui n'engageaient que ceux qui voulaient y croire, puisque l'État n'a pas prévu de moyens pour soutenir ce déploiement de technologie. Sur les 100 millions d'euros que rapporte à l'État la vente des licences WiMAX, seul un dixième est affecté à des investissements pour résorber les zones blanches, ce qui représente 500 000 euros par région, soit le prix de quatre émetteurs, ce qui est tout à fait dérisoire.

Alors que la couverture du territoire n'est pas encore complète avec une technologie permettant un accès permanent à 512 kbits, le premier palier du "haut débit", la course vers le "très haut débit" est déjà lancée, poussée par

7. Non-internautes aquitains, GREC/O, Univ. Michel de Montaigne Bordeaux 3. <http://www.non-internautes-aquitains.com/>

8. Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP, ex ART) <http://www.arcep.fr/>

9. Haut-débit : 1000 communes rurales pourraient rester en zone blanche, Maire-info.com, Association des maires de France, 20 Septembre 2006. <http://www.maireinfo.com/article.asp?param=7381&PARAM2=PLUS>



le succès populaire des offres couplées Internet-téléphonie-télévision. Seule la technologie de la fibre optique permet actuellement de construire des capacités de réponse à de nouveaux usages gourmands en bande passante. Mais cela suppose d'importants travaux de génie civil qui ne seront réalisés que dans les zones à forte densité de population ...

Ainsi le "serpent numérique" se mord la queue : les innovations technologiques annoncées comme une opportunité de désenclavement des territoires ne seront pas accessibles dans les zones qui en auraient le plus besoin et risquent fort de venir renforcer l'attractivité des territoires déjà les mieux dotés. Ce constat devrait inciter les maîtres d'ouvrage des dispositifs d'administration électronique à beaucoup de prudence et de modestie avant de lancer la mise en œuvre de solutions haut de gamme comme la visiophonie. Ainsi, la région Auvergne déploie actuellement 90 bornes "Points visiopublics" pour un coût de 1,1 million d'euros, soit 12 000 euros par borne¹⁰.

On peut sérieusement se demander s'il ne serait pas plus pertinent d'équiper cinq fois plus de lieux d'accueil avec des technologies basiques, afin d'atteindre une capillarité plus fine sur le territoire, en s'appuyant sur la médiation d'un agent administratif, plutôt que de souscrire au mythe de l'administration automatisée.

La qualité humaine du service rendu : réponse administrative automatisée ou service à la personne adapté ?

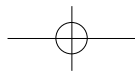
Une idée très largement développée voudrait laisser croire que plus l'administration rendra accessibles ses services par Internet et moins on aura besoin d'agents dans les accueils. Le spectre d'une administration totalement numérisée, accessible uniquement par le Web, avec un accompagnement par de simples centres d'appels, menace.

Il est très largement nécessaire de lutter contre cette idée du tout numérique pour replacer la relation usager-agent au cœur du projet de l'administration de demain, en exigeant plus d'humanité. Les usagers sont de plus en plus exigeants en matière de téléservices et téléprocédures et du coup leur niveau de satisfaction vis-à-vis de l'e-administration est plutôt en baisse, alors que l'offre de services a augmenté selon le baromètre annuel d'Accenture sur l'e-administration¹¹. Toutes les professions l'ont constaté à l'ère du courrier postal ; il était normal de répondre dans la semaine, à l'époque du fax dans la journée ; avec le mail, la réponse est attendue dans l'heure.

On peut se demander si l'administration et les collectivités n'ont pas mis la charrue avant les boeufs, entendez le portail citoyen avant l'intranet. En annonçant une modernisation de façade alors qu'elles sont souvent dans l'incapacité d'assurer la logistique des téléservices affichés, faute d'avoir réorganisé, formé et équipé leur *back-office*, elles prennent le risque de se trouver

10. Dreidemy Patricia, "L'Auvergne rapproche administration et administrés par visioconférence, news.fr", 26 octobre 2006. <http://www.news.fr/actualite/business/0,3800001900,39364296,00.htm>

11. Pitras Carole, "L'e-administration vue par les Français : peut mieux faire, news.fr", 3 juillet 2006. <http://www.news.fr/actualite/0,3800002468,39361960,00.htm>



rapidement en deçà du niveau d'exigence attendu par les usagers de ces médias électroniques, en terme de délai et de réponse personnalisée.

Privilégier les solutions technologiques qui mettent l'humain au cœur du dispositif

Le besoin d'une médiation professionnelle et qualifiée

L'expérience acquise depuis dix ans dans les lieux d'accès public à Internet et mutualisée dans des espaces d'échanges comme CRÉATIF¹² ou dans le cadre d'une recherche-action comme PSAUME¹³, montre que la médiation auprès des publics est un facteur essentiel de succès dans la diffusion des usages des TIC. Les programmes d'action régionaux ou nationaux pour le développement de la Société de l'Information ont imaginé que les Espaces Publics Numériques pourraient jouer ce rôle de médiation et certains territoires ont entrepris des actions pour aller dans cette voie.

C'est le cas de la région Nord-Pas-de-Calais qui a négocié des conventions de partenariat avec l'ANPE ou l'Assedic du Pas-de-Calais afin que le réseau des cybercentres bénéficie de formations et d'un accompagnement pour être en mesure d'accueillir les demandeurs d'emploi souhaitant utiliser les services en ligne de ces organismes.

Cependant, cette approche rencontre des limites dans sa généralisation, car aujourd'hui faute de soutien politique et financier réel au plan national, faute de débat public sur l'utilité sociale de ces lieux, le nombre des lieux ouverts tend à diminuer. Seuls vont rester des lieux portés ou fortement soutenus par les collectivités territoriales et la proportion de points d'accès publics à Internet localisés dans des bibliothèques, estimée à un tiers il y a 4 ans, pourrait bien devenir prépondérante.

Allez demander aux bibliothécaires de votre commune ce qu'ils pensent de l'idée de voir ajouter à leur mission de développement de la lecture, un rôle de médiation pour l'usage de l'administration électronique et vous comprendrez que l'affaire n'est pas gagnée !

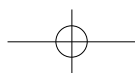
Les cycles courts de l'innovation technologique se télescopent avec le temps nécessairement long de l'apprentissage humain. La formation des agents de la fonction publique territoriale est un levier d'accompagnement du changement qui a été jusqu'à présent trop peu mobilisé.

L'administration doit s'adapter à ses usagers, les interfaces doivent être multimodales

Les relations entre les administrations et leurs publics usagers sont variées et multiples. Elles sont aussi fluctuantes et pour partie non entièrement prévisibles. C'est le cas des services de santé et des services sociaux qui

12. Cazeneuve Philippe (dir.), "L'accessibilité pour tous aux TIC, comment toucher et intéresser les publics les plus éloignés", CRÉATIF/CDC, (2005). http://www.creatif-public.net/rubrique.php?id_rubrique=20

13. Psaume, "Populations socialement défavorisées et TIC : analyse des (non-)usages, des médiations et des Expériences". <http://psaume.infini.fr>



peuvent être conduits à devoir répondre à des situations d'urgence nécessitant le maximum de souplesse. Un système d'administration électronique ne doit pas fragiliser la réponse en situation de crise et doit offrir un éventail d'alternatives dans les modalités d'interaction avec les usagers. Les systèmes conçus pour résister aux fortes pressions ont tous la même caractéristique : ils répartissent la charge sur une surface plus large. Dès lors que l'on a investi pour être capable de répondre dans les situations de très forte demande concentrée sur un temps court, ces ressources sont disponibles pour apporter au quotidien une valeur ajoutée pour les usagers.

Lorsque vous allez chez un commerçant, il vous semble naturel de disposer d'une variété de moyens de paiement à votre convenance. En ville, il vous semble naturel de pouvoir vous déplacer en combinant les moyens de transport de votre choix. De même, l'utilisateur de l'administration appréciera de pouvoir choisir son mode d'interaction avec ses interlocuteurs, selon la nature de sa demande. Si elle est simple et à caractère régulier et répétitif (ex : pointage auprès de l'Assedic), la familiarisation avec un système automatisé se fera rapidement et procurera une plus-value réelle en gain de temps qui justifiera l'effort et le risque consenti à changer ses habitudes. Lorsque la demande est plus complexe (ex : vous souhaitez simuler plusieurs choix afin de savoir lequel sera le plus avantageux), souvent rien ne remplace en efficacité et en rapidité l'interface humaine.

Il est dommage, et peut-être dangereux, que dans l'esprit de beaucoup de nos décideurs et concitoyens, administration électronique soit synonyme uniquement d'accès à de l'information et à des procédures *via* Internet. L'utilisation des potentialités des outils numériques permet des tas d'autres solutions pertinentes et performantes, offrant plus de souplesse aux usagers.

Rappelons juste quelques données, si 99 % des ménages disposent du téléphone et les trois quarts des téléphones mobiles¹⁴, seule une personne sur deux déclare utiliser Internet régulièrement et 42 % des foyers disposent d'un accès Internet à domicile¹⁵. La maîtrise du clavier du téléphone est largement plus répandue que celle de l'ordinateur, puisqu'on le retrouve sur les digicodes, les télécommandes, les automates bancaires ...

Pour gagner en humanité, l'administration doit mettre ses agents au cœur de la modernisation

La conduite du changement des modes d'organisation de l'administration ne peut se construire qu'en suscitant l'adhésion des agents, en leur apportant plus d'autonomie et de responsabilité dans leur travail et en leur donnant les moyens de se former afin d'être en mesure de participer aux choix stratégiques d'organisations. Il convient de se garder d'une dérive qui consisterait à bâtir

14. Arthaut Régis, "La consommation des ménages en TIC depuis 45 ans", INSEE Première N° 1101 - septembre 2006. <http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1101/ip1101.html>

15. Frydel Yves, "Internet au quotidien : un Français sur quatre", INSEE Première N°1076 - mai 2006. <http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1076/ip1076.html>

une administration électronique qui renforcerait le traitement anonyme de la relation à l'utilisateur, *via* des serveurs vocaux ou des robots de messagerie. La demande des usagers va vers la simplification des démarches administratives et vers la possibilité d'un contact personnalisé : une administration avec "moins de paperasses" !

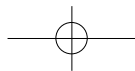
Si le *back-office* doit être numérisé, ce n'est pas uniquement pour numériser l'administration, mais bien pour l'humaniser, pour la rendre plus proche de ses usagers, pour renforcer son efficacité et la qualité des services et des rapports qu'elle doit avoir avec ses propres usagers.

Prenons l'exemple de la déclaration d'impôts en ligne et de ses évolutions successives afin d'illustrer cette idée. Dans sa première version, la saisie effectuée par le contribuable depuis son domicile fait réaliser à l'État des économies (évaluées à 74 euros par déclaration en 2005), mais n'apporte que peu de bénéfices directs au particulier, si ce n'est le prix du timbre, de l'enveloppe et le déplacement pour la poster. Les versions successives de cette téléprocédure ont, d'année en année, apporté des avantages supplémentaires au contribuable télé déclarant (délai supplémentaire, réduction d'impôts de 20 euros, exemption de la fourniture de justificatifs) et ces efforts portent leurs fruits au vu du succès enregistré en 2006. Mais la véritable révolution a été introduite avec la déclaration pré-remplie, qui concerne tous les contribuables salariés. Pas de technologie affichée sur le devant de la scène, mais en *back-office* un gros travail d'échange de données informatisées qui aboutit à une simplification réelle de la corvée annuelle du contribuable.

Plutôt que d'interposer entre l'utilisateur et les services administratifs un portail de services en ligne souvent limités au téléchargement de formulaires (ce qui ne constitue pas une avancée réelle en terme de "moins de paperasse" ...), il semble plus porteur pour l'avenir d'imaginer de valoriser la fonction des agents accueillant le public dans les bureaux, au téléphone, par mail, par courrier, en les dotant de systèmes d'information performants et de délégations d'action afin qu'ils soient en mesure d'apporter des informations en temps réel sur les demandes en cours et ce faisant de regagner du crédit auprès du public.

Le droit inaliénable pour l'utilisateur d'utiliser le mode de dialogue avec l'administration de son choix

Entre l'appropriation de nouveaux usages par les catégories sociales férues de modernité et d'innovation technologique et la généralisation auprès du public le plus large, il s'écoule souvent un temps beaucoup plus long que ce que les promoteurs de nouvelles solutions imaginent. Dans le domaine de l'électronique grand public de loisirs, le marché dicte sa loi et les consommateurs ont dû plus d'une fois se séparer d'un matériel en parfait état de marche, suffisant à leurs besoins, mais déclaré obsolète par les fabricants et les distributeurs. Le plus grand nombre se voit contraint de suivre les diktats de la mode(rnité), pour écouter de la musique ou regarder des vidéos, et ce sans



avoir son mot à dire. Il serait dangereux pour la démocratie que les pouvoirs publics adoptent le même modèle de diffusion de l'innovation auprès de leurs administrés, en imposant par commodité et par souci d'économie, des modalités de dialogue défini par quelques-uns.

Veiller à l'accessibilité pour tous aux Technologies de l'Information et de la Communication, ce n'est pas tout à fait la même chose que déclarer "Internet pour tous", comme un passage obligé. Pour assurer un développement équitable de chacun dans la Société de l'Information, il est grand temps de garantir à chacun le droit d'utiliser les moyens de communiquer et d'accéder à l'information de son choix, c'est-à-dire d'affirmer le droit inaliénable de nos concitoyens de vivre à égalité avec les autres, sans utiliser Internet. Ce discours peut sembler paradoxal dans la bouche d'un acteur engagé dans le développement de ces technologies auprès des publics qui en sont "les plus éloignés".

Mais comme l'enfant qui apprécie la soupe lorsque l'on ne l'oblige plus à en manger, nombre de technophobes et réfractaires à l'informatique se mettront plus facilement au numérique, si on arrête de proclamer à tout va qu'on ne pourra désormais plus vivre sans.

