

## Notes préparatoires à l'intervention projetée de J.P. dans le cadre de la table ronde sur « e-relationship with citizens ».

Quelques mots sur l'expérience française fondés sur mon expérience en tant que membre du CGTI ( Conseil Général des Technologies de l'Information) dont je préside la section économique et juridique. Le CGTI est un organisme permanent placé auprès du Gouvernement français pour le conseiller dans tous les domaines relatifs aux technologies de l'information (télécommunications, électronique, services postaux, espace, audiovisuel, internet, ...) et cela des différents points de la régulation, de la réglementation, des grandes orientations et des politiques d'investissement, de la R & D, de la sécurité, des applications et des services ...

Dans le problème posé, celui de l'introduction de l'électronique dans les relations au citoyen, y a-t-il un cas français ? Il est souvent de bon ton de considérer qu'il y a toujours un cas français ! Considération générale dans laquelle mes compatriotes – qui n'échappent pas toujours au piège de la vanité – se complaisent parfois !

En réalité, ce n'est pas forcément toujours le cas et, même, cela tendrait plutôt à l'être de moins en moins. Par exemple, en matière de déficit budgétaire public où nous sommes en bonne compagnie avec les Etats Unis et l'Allemagne. Ou encore sur la politique au Moyen Orient où chaque jour qui passe semble nous éloigner davantage de l'isolement ! Même en matière culturelle où notre « exception » rencontre de plus en plus d'adeptes. Et que dire du domaine de la défense où nos amis britanniques s'en viennent maintenant rejoindre l'alliance Paris – Berlin ?

Mais, que l'on se rassure : dans la matière qui nous rassemble aujourd'hui, il y a bien un cas français ! Centralisation séculaire, Etat fort, administration toute puissante et qui s'occupe de tout ... En France, tout provient du centre ... et pas grand chose y retourne, sauf à l'occasion des élections ! Quelle place possible à l'interactivité électronique entre l'Etat et le citoyen dans tout cela ?

Pour parler vrai, précisons que cette image forte est, aujourd'hui, celle d'un passé désormais révolu. Mais il est vrai qu'il s'agit bien là de la situation dont nous provenons. Il est important de s'en souvenir pour bien comprendre comment nous évoluons et à quel rythme.

En France, et depuis de nombreuses années, la réforme de l'Etat et de son administration est constamment à l'ordre du jour ; elle est en préparation de manière continue ; elle est toujours et partout présente lors des élections ; mais, à écouter les uns et les autres, elle demeure toujours à faire.

En réalité, beaucoup de choses ont évolué et ont de plus en tendance à évoluer depuis ces dernières années. Le voyageur attentif qui aurait quitté la France à la fin des années 70 et qui y reviendrait aujourd'hui serait vraiment frappé des changements intervenus.

Pour faire bref, on peut ainsi résumer la problématique d'ensemble de la modernisation des relations entre l'administration et le citoyen :

nous partons d'une situation beaucoup plus lourde, voire bloquée, que celle des autres nations au degré de développement comparable ;

des efforts de plus en plus importants sont déployés, le changement de la société française tend à s'accélérer, le virage est pris ;

il nous reste encore beaucoup de chemin pour rejoindre le peloton des sociétés les plus avancées.

Du point de vue des décisions et des étapes marquantes, le point de départ a été la création, auprès du Premier ministre, en 1998, d'une mission interministérielle, rapidement transformée en Agence, spécifiquement dédiée à la modernisation électronique de l'administration française, l'ATICA (Agence pour les Technologies de la Communication et de l'Information dans l'Administration). Cette agence a beaucoup travaillé en faveur de l'informatisation de l'administration, de ses procédures, de la simplification de documents administratifs et des relations aux entreprises et aux particuliers. Beaucoup des mouvements et évolutions actuellement en cours ont, en fait, été préparés par cette agence.

Avec la formation du nouveau gouvernement en 2002, il y eu mise en place d'un secrétariat d'Etat, dépendant du Ministre chargé de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, spécifiquement dédié à l'ensemble de cette tâche. Sous la responsabilité de ce s Secrétaire d'Etat, trois lignes d'action sont identifiées distinctement, chacune étant prise en charge par une organisation ou agence spécifique :

l'informatisation des administrations proprement dite ;

l'informatisation des biens et services produits par l'administration à destination de l'extérieur ;

la modernisation (accessibilité par l'internet) de la capacité et des outils de l'intervention, de la relation et de l'interrogation de l'administré (citoyens et entreprises) vers l'administration (qu'il s'agisse d'administrations d'Etat ou des différents niveaux (trop multiples en France) des collectivités locales.

Le mouvement général de réforme et de développement des moyens modernes

d'information au service du citoyen rencontre deux résistances majeures :

- 1 – l'organisation verticale séculairement constituée et développée des administrations et de leur fonctionnement bureaucratique. Or, pour l'essentiel, les services, leur modernisation dans des conditions facilitant l'accès de l'utilisateur intéressent en même temps, et pour une même action, plusieurs administrations différentes à la fois. L'introduction de l'horizontalité, axe essentiel de tout progrès en la matière, représente l'une des difficultés majeures. Il y faut une volonté politique considérable et une pression forte et continue, ce qui n'est pas toujours facile à obtenir.
  
- 2 – Corollaire de l'observation précédente : nombre de progrès et d'actions de modernisation supposent, pour être mis en œuvre et donner leur plein effet, des réformes importantes de l'organisation et des structures. La résistance est ici à la fois bureaucratique (les habitudes, les confort, les règles qui mettent à l'abri), syndicale (notamment dans certains secteurs comme les Finances et l'Education) et la technostructure dirigeante elle-même ossifiée dans des grands corps pérennisés et campés sur leur territoire. Par exemple : combien de ministres des finances faudra-t-il encore sacrifier pour mettre en œuvre une réforme de l'administration des impôts dont les grandes lignes sont pourtant fixées depuis la fin des années 70 ?

Pour autant les avancées sont réelles et, on peut le dire aujourd'hui, constantes. Le premier aiguillon véritable fut celui de la nécessaire amélioration du service vers le citoyen et les entreprises. En même temps, s'est développée, la nécessaire modernisation (mise à la page) des administrations, des services dans « leurs murs », c'est à dire sans mise en cause de l'organisation et des pouvoirs. Aujourd'hui, on parle de plus en plus de productivité, d'efficacité des personnels et des acteurs, ... bref un langage encore totalement tabou il y a seulement quelques années. La comparaison est souvent faite avec nos voisins, ce qui constitue un stimulant supplémentaire.

La France a mis du temps à se mettre en mouvement pour adapter le cœur de son système d'organisation aux contraintes et exigences du monde nouveau. Il faut comprendre que s'il en a été ainsi c'est parce que précisément il s'agissait du cœur de son organisation, qui en d'autre temps en fit parfois même un modèle. Mais à ce changement en profondeur, elle s'est aujourd'hui attelée résolument.