

CHRONIQUE

Jean-Michel Yolin préside la section Innovation et entreprises, commune au Conseil général des Mines et au Conseil général des technologies de l'information.



L'Administration bloque sur internet

LE MÉTIER DE FONCTIONNAIRE CONSISTE À préparer les choix des décideurs politiques, puis à les mettre en œuvre. En termes de process, il s'agit essentiellement de gestion de données : la saisie de l'information (demande d'aide sociale, radars sur les routes, etc.), son traitement (permis de construire, impôts, etc.) ou encore son stockage (archives, casier judiciaire, etc.). La liste n'est pas close, loin de là.

Pour bien comprendre ce qui se passe dans l'Administration, un léger retour en arrière est nécessaire. Il y a dix ans, l'irruption d'internet lui fournissait un outil puissant, tant pour réduire les coûts que pour améliorer le service rendu. En prime, il offrait aux fonctionnaires des emplois plus valorisants : moins de routine, plus de contacts avec leurs concitoyens sur les problèmes complexes. Une formidable occasion de moderniser l'Administration se présentait. Aujourd'hui, qu'en est-il ?

Selon que l'on examine les relations avec le citoyen ou le fonctionnement des services, le diagnostic se révèle très contrasté. Dans la relation avec le citoyen, l'amélioration est spectaculaire. Les informations sont dorénavant accessibles à toute heure du jour et tous les jours de la semaine (24/7, comme disent les Anglo-Saxons). Et, depuis cette année, tous les appels d'offres pour les achats publics sont disponibles sur internet ; les candidats peuvent même déposer directement leurs offres en ligne. L'opération la plus symbolique restant, sans aucun doute, la déclaration des impôts qui, en 2005, a littéralement fait exploser les compteurs.

En interne, force est de constater que le fonctionnement de l'Administration progresse plus douloureusement. Alors que les gains de productivité y sont parfois considérés comme une menace sur l'emploi, l'enrichissement des tâches n'est pas toujours perçu positivement. Surtout, et cela se révèle beaucoup plus bloquant, la remise en cause que porte en germe internet, avec le passage « des pyramides du pouvoir aux réseaux de savoirs » – comme l'annonçait le titre d'un rapport sénatorial de 1998 –, demeure un sujet infiniment sensible.

Le cloisonnement des services et la gestion méticuleuse de la rétention de l'information ne s'estomperont pas sous le seul effet des évolutions techniques. Quand il s'agit de préparer une décision, le circuit de communication suit toujours le chemin des parapheurs, encombrant les circuits décisionnels, ralentissant et appauvrissant le système de formation de la décision, et empêchant de favoriser les nécessaires échanges transversaux entre services. Nos grandes entreprises privées subissent des blocages identiques. Mais elles affrontent une violente concurrence internationale. Et chacun y perçoit bien que le manque de compétitivité a pour sanction la peine de mort. Cela crée, infailliblement, la dynamique qui fait défaut aux services publics.

La situation n'évoluera que sous l'effet d'une forte volonté politique, doublée d'un effort pédagogique substantiel. Dans ce contexte, la création d'une direction générale de la modernisation de l'Etat, complétée par le lancement dans chaque ministère d'audits destinés à proposer des solutions opérationnelles, assorties de plans d'action, permettra peut-être de changer de braquet. **01DSI**

« Le passage des pyramides du pouvoir aux réseaux de savoirs autorisé par internet demeure un sujet infiniment sensible »