

4 200 sites internet, plus de 1 100 formulaires en ligne et une centaine de téléprocédures sont désormais opérationnels.

Le 29 janvier, Michel Sapin, ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, lançait la première campagne d'information grand public pour promouvoir les services en ligne disponibles sur le portail de l'administration, [service-public. fr](http://service-public.fr). Inauguré le 23 novembre 2000, ce site encore peu connu du grand public - 4,5 millions de visites par an - reste pourtant à bien des égards symbolique. C'est en effet une des premières réalisations concrètes du programme d'action gouvernemental pour l'entrée de la France dans la société de l'information (Pagsi), élaboré en janvier 1998, qui devait placer les technologies de l'information au cœur de la stratégie de modernisation de l'administration.

Quatre ans plus tard, l'administration a créé 4 200 sites Internet publics, plus de 1 100 formulaires administratifs sont en ligne et il existe une centaine de téléprocédures. Elle veut maintenant aller plus loin, et arriver d'ici à 2005 à la mise en place d'un portail administratif personnalisé "[mon.service-public. fr](http://mon.service-public.fr)", à partir duquel chaque usager pourra gérer l'ensemble de ses relations avec l'administration.

En misant sur l'amélioration du service à l'utilisateur, le gouvernement espère provoquer des changements plus profonds au sein de l'administration et arriver à passer, selon les mots de Thierry Carcenac, parlementaire et auteur d'un rapport sur le sujet, *"d'une administration en silo à une administration en réseau"*.

Mais le projet est-il réaliste ? Pour Godefroy Beauvallet, conseiller technique au ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, *"l'entrée par les usagers est le meilleur moyen de réussir la conduite du changement au cœur même de l'administration. Au départ, c'est une solution qui apparaît peu dangereuse, voire gadget aux yeux de nos détracteurs mais, progressivement, toutes les habitudes de fonctionnement s'en trouvent bouleversées"*.

Un avis que partage en partie Eric Brousseau, professeur d'économie à l'université de Paris-X et administrateur de l'association Internet Society (ISOC) : *"Toutes les applications électroniques ne vont pas changer les méthodes de travail de l'administration. On peut très bien plaquer des nouveaux outils sur de vieilles organisations. Ce réflexe n'est d'ailleurs pas propre au secteur public. En revanche, derrière des projets comme le compte fiscal simplifié, il y a de vraies*

potentialités de changement, à travers la collaboration de personnes issues de services différents." Certes il faudra du temps. Comme il en a fallu d'ailleurs dans les entreprises. Sûrement plus, car les différentes logiques sous-jacentes au service public alourdissent les décisions. "On attend de l'administration qu'elle se modernise, qu'elle soit plus efficace, tout en préservant l'égalité de traitement des citoyens, la protection des données publiques, des libertés individuelles, des paramètres que ne connaissent pas les entreprises", poursuit Eric Brousseau.

Pour autant, la mission n'est peut-être pas impossible. Les projets foisonnent. Pas seulement dans les administrations centrales. Les résistances, les traumatismes, l'échec de la réforme de Bercy et de l'éducation nationale ont laissé des traces, mais n'ont pas pour autant gelé les initiatives. Téléprocédures, intranet interadministrations, projets d'outils coopératifs, pourront peut-être aider à décloisonner et à faire coopérer les administrations. Une évolution accélérée par la refonte de systèmes informatiques qui rendra encore plus indispensable la communication horizontale entre les services. Le train est en marche.

Déjà, les premiers progiciels de gestion débarquent dans les administrations. Le cas d'Accord, un projet de mise en place d'une application informatique unique pour l'ensemble des ministères qui permettra d'assurer le suivi et le contrôle des dépenses de l'Etat et d'être en adéquation avec la "loi organique relative aux lois des finances", votée le 25 juillet dernier, est significatif.

Désormais ordonnateurs des dépenses, contrôleurs financiers et comptables disposeront d'un cadre unique homogène. 250 personnes sont mobilisées sur le projet, agents de la fonction publique, consultants d'Accenture et d'autres cabinets chargés de l'intégration, et collaborateurs de People soft, d'IBM et de Steria, qui fournissent matériel et conseils. Un programme qui à ce jour a déjà coûté, selon Jean-Pierre Souzy, directeur du service interministériel Accord, dit "*à compétence nationale*", "*60 millions d'euros, hors coût du personnel direct de l'administration*". Après une phase de test opérationnel dans plusieurs ministères, le basculement de l'ensemble de l'administration centrale devrait être effectif fin 2004. A l'horizon 2005/2006, les services déconcentrés de l'Etat devraient être aussi raccordés.

Catherine Rollot

• ARTICLE PARU DANS L'EDITION DU 05.02.02