

**Editorial – Pour ouvrir la voie à la société de l'information...****Sommaire**

... débarrassons-nous des obstacles fédéralistes !

Au menu de cette livraison,

Editorial : pour ouvrir la voie à la société de l'information : débarrassons-nous des obstacles fédéralistes ! 1

L'UMTS force l'Europe à faire ses comptes 2

Utilisation des médias : l'Internet en progrès, la télévision plus important que la presse quotidienne 5

Les téléprocédures : vers une administration électronique citoyenne ?... 6

En attendant la prochain livraison 8

Le 18 avril 2000, le peuple et les cantons ont accepté la nouvelle Constitution fédérale. Cette révision complète a donné lieu à une grande discussion sur les valeurs fondamentales de notre État, notamment concernant notre rapport avec le fondement même de l'état fédéral, le fédéralisme. A cette occasion, la norme fondamentale qui figurait déjà à l'art. 3 de la Constitution a été reprise pratiquement telle quelle. La souveraineté des cantons et leur très grande indépendance sont restées inchangées. Les cantons sont donc autonomes dans tous les domaines où la Constitution fédérale ne prévoit pas de compétence de la Confédération (compétence générale subsidiaire des cantons).

Cet éditorial ne vise pas à remettre en question le fédéralisme en tant que principe constituant l'un des rouages de l'État. Si souvent louée, cette "unité dans la diversité" est une force spécifique à la Suisse qui a fait ses preuves dans nombre de domaines. En raison de leur rapport de proximité avec les citoyens, de leur réalité géographique, de leur organisation administrative et de leurs particularismes socio-culturels, les cantons et les communes sont nettement plus à même de remplir les tâches de l'État. Dans ce sens, l'affirmation énoncée par l'ancien conseiller aux États Louis Guisan lors d'une interview en 1991 est toujours justifiée : le fédéralisme suisse correspondrait à un besoin fondamental de l'humanité, celui de pouvoir exprimer son avis et agir, chacun à son niveau, sur toutes les questions touchant à son propre destin, à son propre développement. Par conséquent, croire aujourd'hui que l'histoire évolue de façon linéaire vers des modèles technocrates et centralisés serait commettre une erreur fondamentale.

Mais la roue du temps a tourné depuis 1991, et sans ralentir aucunement. Il est inutile de citer ici tous les développements techniques de ces dix dernières années. Et tout le monde s'accorde sur les progrès à venir. En revanche, au cours de la même période, l'acceptation par la société des nouvelles technologies et des nouvelles applications s'est radicalement accélérée. Véhicules à moteur, trains, radio et télévision, mais également Internet ont eu besoin de plusieurs décennies pour s'imposer au quotidien, alors que la téléphonie mobile, le SMS, la messagerie électronique, l'échange de morceaux de musique par le réseau (MP3), les newsgroups et la conversation en direct ("chat"), pour n'en citer que quelques-uns, se sont implantés en quelques années et à une échelle jamais vue jusqu'alors. Ces applications entraînent des changements de nature culturelle, sociale, économique et politique qui n'ont pas encore pu être évalués, notamment en regard de la disparition virtuelle des frontières, de la globalisation ainsi que du fait que le facteur "temps" est devenu secondaire.

A un tel stade de développement, il n'est plus d'actualité de parler de collaboration ou de participation fédéraliste absolue. Alors que la criminalité internationale prend de l'ampleur, que contrats et actes juridiques peuvent être effectués par voie électronique avec n'importe quel partenaire commercial, n'importe quand et n'importe où dans le monde, que l'on peut s'introduire dans n'importe quel système informatique depuis quelque endroit que ce soit, qu'il est possible de réunir et traiter sans problème des quantités immenses de données, que tout peut théoriquement être effectué depuis son domicile (travail, achats, divertissement, etc.),

Impressum

Cette lettre d'information est publiée mensuellement par le secrétariat du Groupe de coordination société de l'information (GCSI), basé au sein de l'Office fédéral de la communication (OFCOM). Les membres du secrétariat du GCSI sont [Sabine Brenner](#), [Bettina Nyffeler](#) et [Yves Steiner](#). Les articles signés en nom propre représentent les opinions du ou des auteurs, mais non les vues du GCSI ou de l'OFCOM. Pour plus d'information sur l'action de la Confédération dans le domaine de la société de l'information : www.isps.ch. Pour toute personne intéressée à rédiger un article en lien avec la société de l'information en Suisse : webmaster@isps.ch

Pour ouvrir la voie à la société de l'information, débarrassons-nous des obstacles fédéralistes ! (suite)

que l'on constate une concentration croissante des activités économiques – en bref, que toute une série de nouveaux paramètres sont apparus, un changement de mentalité est nécessaire. Le fédéralisme ne doit pas nous pousser à protéger nos acquis, à nous isoler et provoquer en nous des réflexes d'insularité sur les plans technologique, économique, social et culturel.

La mutation que nous avons mentionnée implique que certaines missions de l'État, qui ne peuvent plus être assumées de façon adéquate par les cantons et les communes uniquement, doivent être coordonnées et effectuées en collaboration avec la Confédération, afin de créer les synergies indispensables. Dans ce contexte, les plus grands défis à relever concernent les domaines de la formation, de la prévention contre le fossé numérique, de la poursuite pénale internationale, des différents droits de procédure civile et pénale, des transactions électroniques entre les citoyens et l'administration ainsi qu'au sein même de l'administration. L'art. 44 de la Constitution, qui traite du partenariat, pourrait représenter le point de départ, certes formel, d'un fédéralisme coopératif. Cet article stipule que la Confédération et les cantons doivent collaborer dans l'accomplissement de leurs missions et se soutenir mutuellement. Toutefois, afin que cette coopération puisse être conclue, il est nécessaire de faire évoluer les mentalités, de sensibiliser le public et de faire tomber les barrières qui existent encore dans les esprits. A plus petite échelle, c'est également valable pour le fédéralisme administratif qui règne au sein de l'administration fédérale.

C'est ainsi, et seulement ainsi, que le fédéralisme gagnera en dynamisme !

Matthias Ramsauer, matthias.ramsauer@bakom.admin.ch

L'UMTS force l'Europe à faire ses comptes¹

L'attribution des licences UMTS² dans une quinzaine de pays européens ces derniers mois, Suisse et certains pays d'Europe centrale et orientale compris, aura été riche en rebondissements et en controverses. Elle a surtout forcé l'Europe à faire ses comptes.

Un coup de poker audacieux, mais dangereux

Pour certains, l'opération a été assimilée à un gigantesque coup de poker. Pour d'autres, elle reste un instrument politique vers la concrétisation d'une «Europe de la connaissance» comme moteur de croissance économique.

L'Allemagne et le Royaume-Uni, premiers pays à entamer cette ronde, ont engrangé à eux deux le somme mirobolante de presque 90 milliards d'Euros. Ces records absolus ont tenu en haleine nombre de ministres des finances avides d'utiliser pareille manne à bétonner leurs budgets nationaux, mais qui ont rapidement déchanté: la part du lion avait déjà été avalée puisqu'au total les diverses ventes auront rapporté environ 130 Mia d'Euros dans les onze pays de l'UE qui ont déjà achevé leurs procédures³.

Les marchés financiers, déjà mis à mal par les faillites de nombreuses «start-up» et autres «dot.com», et qui commençaient à suffoquer sous les vagues successives de rachats ou de fusions d'entreprises, de consolidation d'activités ou d'investissements dans le développement de technologies intermédiaires 2,5G (EDGE, GPRS), ont forcé, en restreignant leurs lignes de crédit, les candidats à l'obtention de licences à plus de réalisme et de modération, dans un secteur désormais considéré à haut risque.

Dans la confusion, la plupart des pays (y compris hors-Europe) ne se sont partagés que quelques miettes, et ceux qui doivent encore attribuer leurs licences en Europe (Portugal, Irlande, Danemark, Grèce et la plupart des pays

Notes

¹ Cet article s'est inspiré des contributions de A. Siebold, «La Commission européenne tente de sauver l'UMTS...» (Agefi, 5.4.2001) et L. Genty, «UMTS et partage de l'espace hertzien» (Hermes, 2001).

² L'**UMTS** (Universal Mobile Telecommunications System) est la plate-forme technologique commune aux industriels et opérateurs européens qui devrait permettre les applications Internet mobiles à haut débit, mêlant images, sons et données. Désigné comme un système de 3^{ème} génération (3G), il vise à remplacer à terme le système GSM (2G).

³ Dont Euros 14,64 Mia pour l'Italie, 9,8 Mia pour la France et 2,68 Mia pour les Pays-Bas, premiers des viennent ensuite, alors que l'Autriche, l'Espagne et la Belgique sont en queue de peloton avec respectivement 830, 520 et 450 millions. Les quatre licences suisses ont rapporté CHF 205 millions.

⁴ «Introduction des communications mobiles de troisième génération dans l'Union européenne: Situation actuelle et voie à suivre», Com(2001)141 final (20.3.2001).

L'UMTS force l'Europe à faire ses comptes (suite)

d'Europe centrale et orientale) connaîtront probablement pareille désillusion.

Dans la confusion, la plupart des pays (y compris hors-Europe) ne se sont partagés que quelques miettes, et ceux qui doivent encore attribuer leurs licences en Europe (Portugal, Irlande, Danemark, Grèce et la plupart des pays d'Europe centrale et orientale) connaîtront probablement pareille désillusion.

Approches réglementaires inéquitables et fragmentées...

Le manque de concertation entre pays de l'UE quant au mode d'attribution des licences UMTS et à leurs caractéristiques est venu troubler un cadre réglementaire qui jusqu'ici visait la transparence et la stabilité. La course aux licences a précipité des mouvements de concentration que le marché des télécommunications, encore relativement jeune mais attisé déjà par les perspectives d'économies d'échelle et de nécessaires consolidations, commençait à connaître en gagnant en maturité.

Si l'objectif politique d'orienter l'Europe vers la société de l'information ne paraît pas compromis, deux des principaux buts initiaux de la libéralisation des télécommunications risquent ainsi d'être mis à mal: verra-t-on véritablement éclore un plus large éventail de services et d'opérateurs, dans le cadre d'une saine concurrence sensée favoriser une baisse des prix payés par les utilisateurs finaux?

... et confiance remise en question

Les réticences des financiers envers un secteur qu'il juge sur-endetté est l'une des facettes de la crise de confiance qui sévit actuellement entre partenaires du marché des télécommunications. Ça n'est malheureusement pas la seule.

La France, l'Allemagne et le Royaume-Uni se regardent en chien de faïence, jalouxés par ceux qui mettaient trop d'attentes dans leur propre procédure. Les opérateurs en veulent aux autorités, qui les prennent plus souvent qu'à leur tour comme la vache à lait des budgets gouvernementaux, et sont tentés, par réflexe de défense autant que par représailles, de recourir aux armes de la désinformation, du lobbying et de la concertation entre concurrents.

Les équipementiers subissent une forte pression sur leurs prix de la part de groupes très puissants, qui se gardent pourtant d'en faire bénéficier les utilisateurs finaux. Opérateurs et fabricants de terminaux se disputent: vendez des terminaux UMTS, disent les uns, et nous développerons des services, développez des services et nous vendrons des terminaux rétorquent les autres.

Au milieu de tout cela, les régulateurs, bien souvent influencés par des ministères aux objectifs différents des leurs, se trouvent tiraillés, essayant laborieusement de concilier des intérêts contradictoires.

Un succès incertain

La Commission européenne avait tenté en vain de raisonner les Etats Membres de l'UE afin d'obtenir un plus grand degré d'harmonisation dans l'octroi des licences UMTS. Résignée à voir apparaître les premiers services commerciaux en 2003 plutôt qu'en 2002, elle se voit aujourd'hui contrainte d'essayer les plâtres, afin de ne pas hypothéquer le développement d'une technologie porteuse de beaucoup d'espoirs.

Sa récente communication⁴ décrit très bien la situation difficile qui entoure le lancement de l'UMTS. Présentée début avril, elle a reçu un accueil plutôt favorable, tant de l'industrie privée que des régulateurs, et ébauche quelques pistes qui, faute de solutions miracles, permettraient de réduire les effets indésirables ou les distorsions de concurrence dus à la gabegie des conditions d'octroi des licences et de limiter le risque d'échec de l'UMTS.

Cet échec, impensable, n'est pourtant pas exclu, d'autant que ni la technologie UMTS, ni les services qu'elle soutiendra, ni les besoins des utilisateurs potentiels ne sont encore entièrement définis.

Les premiers tests commencent à peine sur l'île de Man, alors qu'au Japon, NTT DoCoMo, pourtant précurseur avec ses 23 millions d'utilisateurs de son «i-mode», s'est vu forcer de reporter l'introduction de l'UMTS de mai à octobre 2001, en étalant

L'UMTS force l'Europe à faire ses comptes (suite)

son extension jusqu'en 2003.

Même en cas de succès, l'Europe risque de se voir ravir la première place qu'elle convoite. L'Europe et l'Amérique du Nord devraient connaître le revenu annuel par habitant le plus important, mais le marché le plus large pour l'UMTS sera celui de l'Asie Pacifique. Le Japon, proche géographiquement, culturellement et politiquement, y jouit peut-être d'une longueur d'avance, puisque l'«i-mode», pourtant utilisé à télécharger les dernières sonneries à la mode plutôt qu'à bénéficier de services avancés à forte valeur ajoutée, a permis à son industrie d'engranger des profits substantiels tandis que l'Europe se saignait financièrement dans les déboires du WAP et les excès de ses ventes aux enchères

Vers une meilleure base de concertation

Ainsi, la Commission, tout en laissant la responsabilité du succès de l'UMTS aux investisseurs privés, entend établir rapidement une base de discussion commune visant à prévenir une fragmentation supplémentaire du marché intérieur et à limiter de possibles distorsions de concurrence. Elle y abordera des thèmes tels que le traitement légal des probables retards de déploiement des réseaux UMTS, l'effet des différences dans la durée des licences ou dans les conditions de partage d'infrastructures ou d'interopérabilité (entre réseaux 2G et 3G aussi bien qu'entre concurrents 3G).

Les ressources d'adressage venant à manquer, elle entend aussi émettre d'ici à fin 2001 des propositions susceptibles d'accélérer l'introduction du nouveau protocole Internet Ipv6 en remplacement de la version Ipv4, et elle sera active dans la problématique des émissions électromagnétiques, source d'inquiétudes croissantes au sein de la population et susceptible de freiner l'implantation de nouvelles antennes.

Les programmes de recherche seront aussi intensivement sollicités afin d'appuyer autant que faire ce peut l'introduction de l'UMTS en Europe.

Un tournant dans la réglementation?

Dans une perspective plus large, fidèle à sa philosophie, la Commission, se refuse à un contrôle *ex ante* excessif, mais prône une régulation plus intensive par le biais des lois en matière de concurrence, qui risquent d'être fortement mise à contribution.

La grande majorité des détenteurs de licences UMTS sont en effet issus des anciens monopoles, forcés de trouver de nouveaux débouchés alors que les revenus de services téléphoniques «classiques» tendent à s'éroder. Pour la plupart, ils bénéficient déjà de licences GSM, ce qui présente l'avantage d'une transition mieux intégrée et plus douce vers l'UMTS, mais aussi le risque d'une concentration excessive du pouvoir aux mains de quelques conglomérats industriels.

La tendance à une plus grande mobilité de produits et services de plus en plus variés, disponibles en tout temps et en tout lieu, et à la convergence entre secteurs apparentés (télécommunications, informatique et audiovisuel) pousse aussi aux regroupements. Des partenaires divers joignent leurs compétences et leurs ressources afin de concilier, maîtriser et financer des aspects techniques (déploiement et gestion de réseaux de dimension internationale, sinon mondiale) et commerciaux (création de contenu et vente de services) de plus en plus complexes et coûteux.

D'autres problèmes à traiter

Le débat d'accorder un poids croissant à la régulation du marché par les règles de concurrence générales plutôt qu'à une réglementation sectorielle spécifique ne fait que commencer. Il se doublera de problèmes hautement politiques.

La Commission se refuse à tout contrôle direct sur les prix, mais il faudra bien concilier les intérêts de pays comme la Finlande ou la Suède, qui ont décidé d'octroyer leurs licences gratuitement, et ceux dans lesquels d'énormes redevances ont été perçues. Au total, l'acquisition des licences représente en effet environ la moitié des coûts estimés de déploiement des réseaux. Ce coût, par le biais des accords d'itinérance ou d'interconnexion, risque d'être supporté de manière inégale par les opérateurs et consommateurs de nombreux pays, et de ralentir l'acquisition de nouveaux clients aux services UMTS.

L'UMTS force l'Europe à faire ses comptes (suite)

D'autre part, la Commission entend s'immiscer d'avantage dans l'utilisation et la gestion du spectre de fréquences, ressource que les Etats considèrent encore de leur compétence exclusive. Ce débat fondamental soulèvera nombre de questions touchant tant à la politique audiovisuelle et culturelle qu'à la défense militaire ou aux stratégies industrielles nationales.

Il est rendu d'autant plus nécessaire que la nouvelle administration Bush prête une oreille attentive aux revendications de **37 économistes américains** de haut rang favorables à un marché du spectre entièrement libéralisé. Selon eux, les régulateurs actuels rendent cette ressource (in)volontairement plus rare, donc plus chère, que ce que les forces du marché pourraient réaliser (J. Rifkin, «La vente du siècle», *Le Monde*, 3.5.2001). La vente et l'achat sans contrôle des fréquences, l'Etat ayant pour seule responsabilité d'éviter les interférences, permettraient à la «main invisible» de rendre l'offre et la demande, en inadéquation totale aujourd'hui, plus fluides, et favoriseraient les utilisations les plus efficaces.

Ce débat sera peut-être l'occasion pour la Commission de reprendre un pouvoir que les Etats Membres lui ont jusqu'alors refusé.

Mathieu Meier, stagiaire de l'OFCOM à la Commission européenne, mathieu.meier@bakom.admin.ch

Utilisation des médias : l'Internet en progrès...**Notes**

... la télévision plus importante que la presse quotidienne

Un cap a été franchi à la fin des années 80 en ce qui concerne l'utilisation des médias en Suisse: les quotidiens ont perdu du terrain, tandis que la télévision a vu son rôle gagner toujours plus d'importance, tout comme l'internet. Ce constat résulte des chiffres publiés récemment dans le cadre du programme de recherche UNIVOX (communication/médias), qui a permis de sonder en automne 2000 un échantillon représentatif de personnes ayant le droit de vote¹.

Quels sont les médias qu'utilisent chaque jour chez eux les Suisses ayant le droit de vote ? Et quels sont les médias les plus importants pour eux ? Le plus fort taux de pénétration (autrement dit la fréquence d'utilisation) est l'apanage des quotidiens (70%) et de la télévision (69%), alors que la radio atteint un taux de 60%. par contre, l'utilisation quotidienne de livres, de magazines et de vidéos est beaucoup moins fréquente: les taux atteignent respectivement 18%, 17% et seulement 4%, un score nettement plus faible que celui des quotidiens ou de la télévision. Quant à l'Internet, avec 16% son taux est à première vue comparable à celui des livres et des magazines, ce qui le situe dans une moyenne honorable. Néanmoins, la progression que connaît l'Internet est clairement visible si l'on considère ce phénomène sur la durée: en effet, en deux ans, son utilisation s'est multipliée par quatre au moins.

Utilisation des médias selon le niveau d'éducation, le sexe, l'âge et la région linguistique

L'utilisation des médias est différente selon les catégories de population: les personnes bénéficiant d'un niveau élevé d'éducation utilisent plus souvent les journaux, les livres et l'ordinateur (et par conséquent l'Internet), tandis que celles ayant un niveau d'éducation moyen ou bas utilisent davantage la télévision.

Le profil type des personnes disposant d'un ordinateur personnel et qui sont raccordées à l'Internet est celui d'un homme jeune ayant un bon niveau d'éducation et un revenu confortable. Chose étonnante qui nécessite une explication: l'utilisation de l'Internet révèle des clivages multiples, non seulement

¹ Institut de recherche Gfs, programme UNIVOX 2000/2001: Progrès de l'Internet à domicile, avril 2001.

Informations supplémentaires concernant l'étude Univox

Auteur de l'étude Univox Médias-communication: Pr. Heinz Bonfadelli (h.bonfadelli@ipmz.unizh.ch).

<http://gfs.ch>

<http://www.ipmz.unizh.ch>

Informations complémentaires concernant la recherche à propos de l'Internet

<http://www.forschungsdienst.ch>

Utilisation des médias : l'Internet en progrès, la télévision plus importante que la presse quotidienne (suite)

entre hommes et femmes (26%, respectivement 16%), mais aussi entre les générations (29% chez les 18 à 39 ans; 17% chez les 40 à 64 ans; 7% chez les plus de 65 ans) et entre les régions linguistiques. Ainsi, l'ordinateur personnel ou l'Internet est utilisé nettement plus fréquemment en Suisse alémanique qu'en Suisse romande (23%, respectivement 15%). En revanche, le clivage souvent évoqué entre villes et campagne ne s'avère pas exact (21% en zone urbaine/agglomération, 20% dans le reste du pays).

Utilisation des médias et utilisateurs de l'Internet

Les personnes décrites ci-dessus, qui sont des utilisateurs typiques de l'Internet, se distinguent des autres en ce qui concerne leur utilisation des autres médias: ils regardent généralement moins la télévision, lui préférant la radio, et en particulier les programmes de radio locale plutôt que ceux de la SSR. En revanche, aucune différence n'apparaît entre les utilisateurs de l'Internet et les non-utilisateurs en ce qui concerne la consommation de journaux et de magazines. En revanche, des différences notables apparaissent entre ces deux groupes pour ce qui est des livres. En effet, les utilisateurs de l'Internet font nettement plus souvent appel aux livres que le groupe des non-utilisateurs. Ce résultat s'inscrit en faux contre la crainte souvent exprimée de voir les livres disparaître à cause de l'Internet. Les experts parviennent même à une conclusion opposée: l'Internet favorise la lecture des livres plutôt qu'il ne la contrecarre. Pourtant, une comparaison faite sur une longue durée et sur toutes les catégories d'utilisateurs montre que la lecture de livres accuse une tendance à la baisse.

Bettina Nyffeler, bettina.nyffeler@bakom.admin.ch

Les téléprocédures...**Notes**

... vers une administration publique citoyenne ?¹

Les démarches administratives en ligne ou téléprocédures sont la partie la plus visible et concrète de l'administration électronique. On peut définir une téléprocédure² comme un échange dématérialisé de formalité entre les autorités publiques (Confédération, cantons, communes, organismes publics...) et leurs partenaires et usagers. L'objectif ultime est de parvenir à supprimer totalement la phase "papier". En cherchant à développer les téléprocédures et réduire le flux papier, l'objectif des pouvoirs publics est double :

- augmenter la productivité des fonctionnaires en leur évitant une ressaisie d'informations potentiellement source de contestations, et en automatisant les traitements, afin de leur permettre de se consacrer aux cas les plus délicats ou à d'autres tâches jusqu'alors délaissées.
- améliorer le service aux administrés, les demandes et consultations pouvant se faire plus rapidement et à distance.

Une stratégie de e-gouvernement correspond à une vision des relations entre les citoyens et les pouvoirs publics, elle-même basée sur une conception du rôle de l'Etat et de la citoyenneté. Le Forum e-government, qui a rassemblé en mars 2001 à Naples (Italie), des ministres et hauts fonctionnaires de 122 pays sous les auspices du gouvernement italien, des Nations Unies, de l'OCDE et de la banque mondiale, a tenté entre autres de définir cette vision (<http://www.globalforum.it/>).

Les nouvelles attentes et les nouvelles possibilités en matière de production et de distribution des services publics appellent un choix politique :

- appartient-il à l'Etat de fournir un service à valeur ajoutée dans une logique du « mieux » d'Etat ? Dans ce cas, l'e-gouvernement est un investissement nécessaire pour permettre aux pouvoirs publics d'exercer leurs missions

¹ Cet article s'inspire des références suivantes : Carcenac (Thierry), *Pour une administration électronique citoyenne. Méthodes et moyens*, Paris : La documentation française, 2001, 93 p. (Rapport remis à Lionel Jospin en avril 2001, disponible sur http://www.ladocfrancaise.gouv.fr/fic_pdf/carcenac.pdf); Chevallereau (François-Xavier), *E-gouvernement et logique de marché*, *Le Monde*, mardi 29 mai 2001, p. VII ; Grönlund (Åke) (Ed.), *Electronic Government: Design, applications, and management*, Hershey / London / Melbourne / Singapore : Idea Group Publishing, 2001 (à paraître cet été); Poupa (Christine), *Les téléprocédures en Suisse*, in *Conférence « L'Internet et le service public »*, Bellinzona, 29 septembre 2000 (disponible sur http://www.ssig.ch/pdf/teleprocedure_s.pdf).

² Exemple de téléprocédures dans le domaine des marchés publics, du permis de construire, du contrôle des véhicules, de l'état civil, de la Déclaration d'impôt, du changement d'adresse, départ ou arrivée dans la ville de Lausanne (à partir du 14 juin 2001) ou du dépôt de plainte auprès de la police au Tessin (d'ici la fin de l'année).

Les téléprocédures : vers une administration électronique citoyenne ? (suite)

régulatrices face aux forces du marché (option en France).

- ou bien l'État doit-il confier au secteur privé la fourniture de ces services dans une perspective du « moins » d'Etat ? (où à terme, la gestion du dossier médical, fiscal, bancaire, etc. serait fournie par le privé). Encourager l'émergence de partenariats publics-privés, voire une concurrence public-privé pour la distribution et le financement des services publics en ligne est l'option retenue par l'Irlande et la Grande Bretagne, pour citer des exemples européens.

L'administration électronique devient réalité, y compris en Europe. Dans le cadre de [e-Europe](#), initiative de la Commission européenne visant à promouvoir une utilisation accrue des technologies numériques dans toute l'Europe, tous les pays ont pris l'engagement d'assurer avant la fin 2002 un accès électronique généralisé aux principaux services publics de base. En mars 2001, la [liste des 20 services de base](#) (12 pour les particuliers, 8 pour les entreprises) a été publiée. Sans surprise, on trouve en première position les déclarations d'impôt. Certains pays comme l'Allemagne et la Grande-Bretagne sont plus ambitieux : les citoyens et les entreprises devront avoir accès par voie électronique à la totalité des services publics d'ici à 2005.

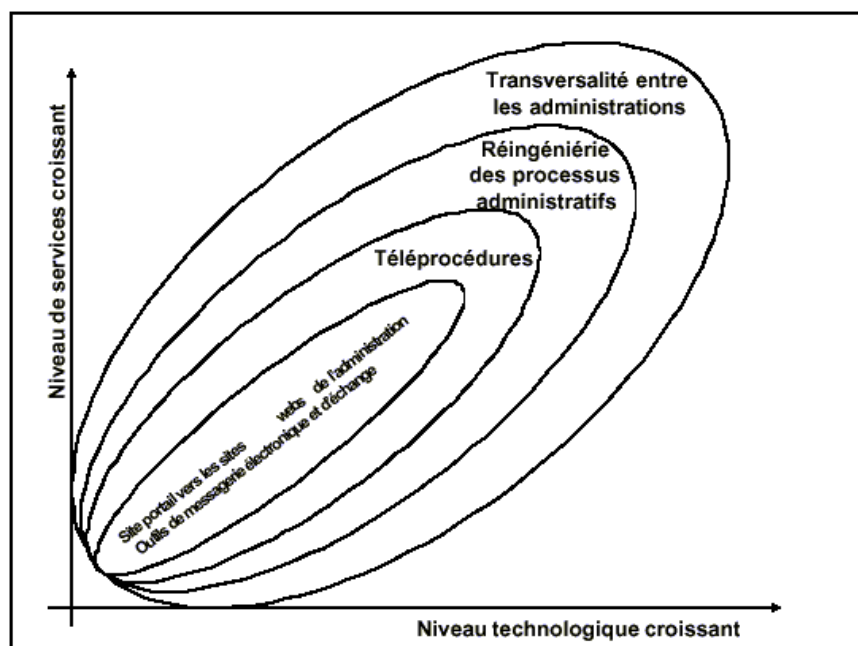
En France, les téléprocédures actuellement opérationnelles concernent essentiellement les organismes sociaux et fiscaux : les déclarations de cotisations et données sociales, les déclarations d'embauche, et les déclarations de TVA (TéléTVA). Par exemple, afin d'accélérer le développement des téléprocédures dans les rapports entre l'administration fiscale et les usagers, la loi de finances rectificative pour 1999 a instauré, pour les entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse 100 MFF, une obligation de télédéclarer leurs impôts sur les sociétés à compter du 31 décembre 2000 et de télédéclarer et télépayer la TVA à compter du 1er mai 2001. Pour plus d'informations sur ces téléprocédures, consultez le site du [Ministère de l'économie, des finances, et de l'industrie](#), rubrique Démarches, formulaires, téléprocédures.

Dans ce type de téléprocédures administratives, toutes les garanties de sécurité (authentification, non répudiation et confidentialité) doivent être prises.

L'administration électronique citoyenne, tournée vers le citoyen, qui le place au centre de son action, devient maintenant un objectif prioritaire dans certains pays comme la France. Cela passe par une redéfinition de la manière dont la puissance publique s'adresse à l'utilisateur. Aujourd'hui, c'est au citoyen de comprendre à quels services il a droit et la manière de les obtenir. Demain, les administrations proposeront les services auxquels chaque citoyen peut prétendre. Aujourd'hui, c'est au citoyen d'assurer la continuité du traitement de son dossier entre les différentes administrations, notamment en assurant lui-même la transmission des informations entre services. Demain, ce sera aux administrations de présenter un front office unique masquant aux citoyens la complexité éventuelle des traitements.

Il s'agit de fournir de véritables espaces de services, dédiés aux différents types d'utilisateurs et aux entreprises. Les nouvelles technologies permettent de regrouper les services publics par thème ou situation, selon les besoins des citoyens et des entreprises, au sein d'un espace unifiée, virtuel et/ou réel. Ce sont les procédures, et non les structures, qui intéressent les citoyens : que leur importe que ce soit telle direction, tel office, telle collectivité, qui rend un service public, si ce service est utile et efficace et si la procédure est démocratique et transparente ?

Les technologies de l'information sont indissociables de l'effort global de transformation et de modernisation de l'appareil gouvernemental. Depuis plusieurs années, les initiatives pour favoriser « l'administration électronique »



(source : Carcenac, 2001)

Les téléprocédures : vers une administration électronique citoyenne ? (suite)

foisonnent et commencent à se fédérer à travers une nécessaire transversalité. Après la mise en place d'un site portail (<http://www.service-public.fr/> pour la France, <http://www.ch.ch/> prochainement pour la Suisse) et d'outils de messagerie électronique, d'information ou d'échange, vient la mise en place de téléprocédures, sans modification importante des processus de traitement des données télétransmises. La troisième étape, permet de redéfinir en profondeur, les procédures et les traitements de données au sein de l'administration. Enfin, une véritable transversalité entre les administrations peut être envisagée.

L'automatisation seule des procédures ne permet pas de gains importants en efficacité. C'est en transformant, en standardisant, et en automatisant les procédures existantes qu'on quitte la première vague des sites Internet, qui font la part belle au contenu informatif. Cela implique de profondes évolutions dans l'organisation interne des administrations : procédures de partage de l'information, procédures de décision hiérarchiques, adaptation de la législation, etc. Ces évolutions ne se limitent d'ailleurs pas aux téléprocédures, mais concernent bien toutes les procédures administratives. Par exemple, en France, la fiche d'Etat civil a été remplacée en décembre 2000 par une simple photocopie de la carte d'identité ou du livret de famille, auto-certifiée conforme par le citoyen. Il s'agit de l'aboutissement d'une révision longue et complexe, qui a touché l'ensemble des procédures impliquant jusqu'alors la présentation d'une fiche d'Etat-civil.

Le service public compte d'innombrables systèmes d'information aux structures de données largement incompatibles entre elles. Jusqu'ici, le cloisonnement était la règle entre systèmes d'information administratifs. Maintenant, le langage XML permet la séparation entre la structure, le contenu et la présentation de ce contenu : l'objectif de ce langage est de répondre au besoin d'échange de données, au sein des systèmes d'information des organisations, entre ces systèmes ou sur internet. Les données décrites en XML permettent aux sites Internet de puiser dans différentes sources pour composer des pages d'information ou de services : on peut ainsi masquer aux usagers la complexité du back office sans rendre la gestion d'un site portail exponentiellement complexe.

Les fournisseurs de services informatiques aux organisations publiques sont naturellement intéressés par le débat sur la cyberadministration : des choix politiques dépendra le périmètre du e-gouvernement en tant que marché (cf. Oracle : séminaire e-Gouvernement du 10 mai 2001 à Lausanne, organisé en collaboration avec l'Observatoire technologique de Genève et l'Idheap).

Christine Poupa, collaboratrice scientifique (Idheap), cpoupa@comunicon.ch

En attendant la prochaine livraison...