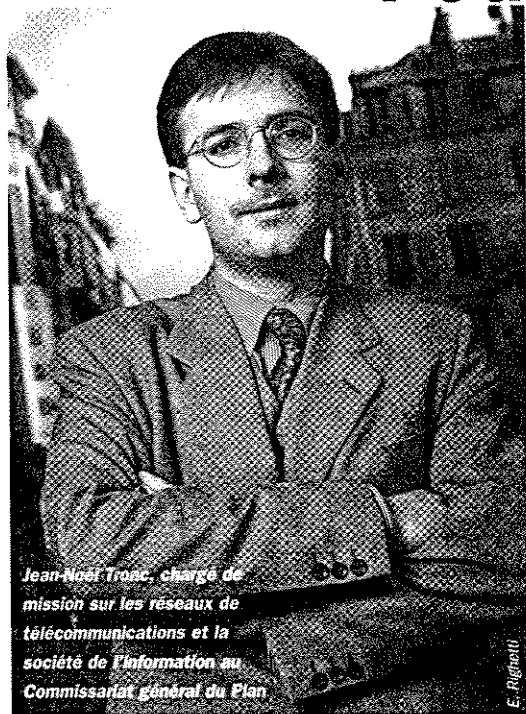


Jean-Noël Tronc

Pour un État en réseau

Pour moderniser l'État, l'Internet répond à une double exigence : améliorer le fonctionnement interne des administrations et transformer les relations entre l'administration et l'utilisateur.



Jean-Noël Tronc, chargé de mission sur les réseaux de télécommunications et la société de l'information au Commissariat général du Plan

E. Rignault

DANS L'ACCÈS À L'INFORMATION PUBLIQUE, l'Internet bouleverse les processus habituels fondés sur le support papier, et offre des conditions de coût et de débit incomparablement supérieures au Minitel. L'interactivité multimédia offerte par le Web rend désormais possible la généralisation de téléservices capables à la fois de pallier les obstacles liés à la distance géographique ou aux horaires d'ouverture, et de limiter la gêne née des mauvaises conditions d'accueil du public dans de nombreuses administrations.

Bien entendu, l'Internet ne constitue pas la panacée aux difficultés de fonctionnement de l'État. Là, plus qu'ailleurs, le déterminisme technologique risque d'apporter beaucoup de désillusions : la connexion des écoles n'a de sens qu'accompagnée par une formation ambitieuse des enseignants ; l'e-mail à l'administration laissé sans réponse est pire qu'une administration sans e-mail, etc.

L'enjeu de l'Internet ne se limite pas à améliorer des relations entre les administrations publiques et les entreprises, même si la généralisation de l'EDI¹ est essentielle, comme l'a souligné récemment le rapport de Rémi Marchand sur l'administration communicante.

L'Internet doit avant tout être perçu comme un moyen d'améliorer le service de l'administration à l'ensemble des usagers, par des solutions souvent simples : créer des adresses électroniques pour tout service en relation avec le public ; développer le champ des procédures (déclarations fiscales, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Le recours à l'Internet n'a de sens que s'il offre une réelle valeur ajoutée par rapport aux services existants, notamment la télématique. Ainsi, si l'édition intégrale du *Journal Officiel* sur l'Internet est une étape nécessaire, la création d'un véritable *JO* multimédia utilisant l'hypertexte pour permettre la navigation entre tous les textes auxquels renvoie chaque loi ou décret, constituerait une véritable révolution dans l'accès à l'information juridique.

Au fur et à mesure de leur développement, ces services donneront plus d'importance aux problèmes de débit et de sécurité. Aussi peut-on faire l'hypothèse que l'utilisation de l'Internet par l'administration reposera sur 3 modes d'utilisation complémentaires.

- L'Internet, pour la diffusion de l'information publique et la communication gouvernementale.

- L'intranet pour les échanges qui exigent confidentialité et garantie de débit au sein d'une même organisation, par exemple, selon les recommandations du rapport Rozmaryn, pour le système d'information de santé.

- L'extranet, enfin, dans une logique similaire à celle de l'intranet, mais entre différentes des organisations. On peut prendre l'exemple de l'Éducation nationale, à qui un système de ce type garantirait le débit nécessaire aux applications de plus en plus orientées vers l'image

animée, et permettrait de contrôler l'information accessible aux enfants.

Plus l'Internet apparaîtra comme l'outil privilégié d'un futur État en réseau, plus se posera la question de l'égalité et de l'universalité d'accès à ce réseau.

Bien sûr, le caractère progressif de l'équipement dans une technologie nouvelle n'est pas en soi choquant : si 10 % seulement des établissements d'enseignement sont aujourd'hui connectés, l'objectif annoncé est d'atteindre un taux de 100 % dans 5 ans. Le développement de la messagerie électronique et des téléprocédures posera cependant des questions nouvelles : faudra-t-il accorder à chaque citoyen une boîte aux lettres électronique, au même titre que le droit à disposer d'une adresse desservie par La Poste semble aller de soi ? Faudra-t-il définir un service public de l'information électronique ?

Quant à l'argument souvent opposé aux promoteurs de l'Internet selon lequel sa diffusion encore faible (moins de 1 % des ménages) ne justifie pas l'intérêt qu'on lui porte, il est irrecevable. Comme l'a souligné le rapport du Commissariat général du Plan (« Les réseaux de la société d'information »), l'offre de contenus et de services réellement innovants est un élément essentiel pour inciter les ménages à utiliser un réseau, offre qui est aujourd'hui l'une des faiblesses de l'Internet, surtout pour les contenus francophones.

Or, c'est justement des administrations que l'on peut attendre des initiatives déterminantes dans ce domaine.

J.N.T.

¹ Electronic Data Interchange (échange de données entre plusieurs ordinateurs selon un standard précis).