Transactions : nouvelles formes de relation citoyen-état

Autor(en): **Barbey, Valérie / Abbet, Samuel**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales**

Band (Jahr): **62 (2004)**

Heft 4: **Risques et expertises : comment faire face aux incertitudes? ; Administration et gestion publique**

PDF erstellt am: **02.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-141556

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

REVUE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE, DÉCEMBRE 2004

TRANSACTIONS : NOUVELLES FORMES DE RELATION CITOYEN-ETAT

Valérie BARBEY
Professeure à la Haute école valaisanne (HEVs)
valerie.barbey@hevs.ch

Samuel ABBET
Collaborateur scientifique à la Haute école valaisanne (HEVs)
samuel.abbet@hevs.ch

Le concept de eGovernment

Lorsque nous parlons de cyberadministration, d'eGovernment certains individus semblent étonnés par ces termes. Apparus il y a quelques années, ces termes veulent permettre aux entreprises, aux individus, aux collectivités publiques de pouvoir simplifier la relation avec les collectivités publiques par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Arthur Andersen nous livre la définition suivante : "L´e-Government est l´adoption par les collectivités publiques des nouvelles technologies de l´information et de la communication (NTIC) dans son rapport avec le Souverain, et dans sa relation avec les administrés, collaborateurs et partenaires du service public "[1]

Ainsi, la cyberadministration, plus communément appelée eGovernment, doit permettre aux collectivités d'offrir des prestations de qualité, en ligne 24 heures sur 24 et 365 jours par an à tous ses clients actuels et futurs. En d'autres termes, nous pouvons caractériser le eGovernment de la manière suivante :

- L'orientation vers le citoyen non plus en termes de structure interne, mais vue sous l'angle d'un service dédié à une situation déterminée d'une personne physique ou morale, la gestion de la relation usager.
- La gestion collaborative inter-administration rendue nécessaire par l'organisation du secteur public en termes de responsabilité et de stratification des compétences.

- La diminution des délais de traitement et de réponse à une demande
- La réduction des dépenses publiques à terme

Le eGovernment met donc en interaction plusieurs acteurs qu'ils soient en amont ou en aval de la structure administrative. Ainsi nous pouvons caractériser les différentes relations de l'administration selon trois niveaux :

- Relations avec les bénéficiaires de prestations : citoyens et entreprises. Cette relation est permise grâce à l'internet.
- Relations avec les partenaires commerciaux et institutions de l'économie publiques (achat de biens et services intermédiaires). Cette relation est permise grâce à un extranet
- Relations internes : relation à l'intérieur de l'organisme public concerné (services intermédiaires, collaboration interne, partage de données,...). Cette relation est permise grâce à un intranet.

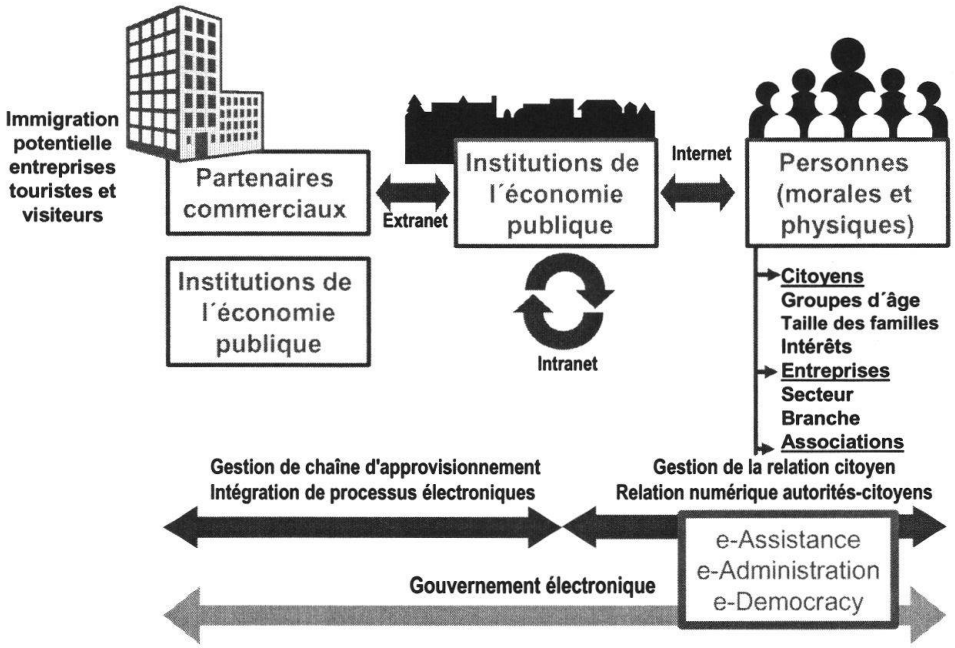


Figure 1 : Définition du eGovernment

Ces différents types de relation peuvent être catégorisées en trois classes :

- Administration-to-Administration ou A2A : Cette classe met en relation diverses administrations, départements ou services de divers Etats;
- Administration-to-Business ou A2B : Il s'agit de relations couvrant les partenaires de l´Etat en tant qu´entreprises clientes ou fournisseurs et entités subventionnées;

- Administration-to-Customer ou A2C : relations qui concernent les administrés de l´Etat. L´administré est client des services de l´Etat ou débiteur de ce dernier.

Ces trois niveaux ont également différents moyens de communiquer entre eux. Ces moyens sont au nombre de trois :

- *L'information:* il s'agit de la mise à disposition d'informations générales ou destinées aux clients sur le site de l'administration. En d'autres termes, elle permet de diffuser au plus grand nombre et en temps réel une information officielle.
- *La communication:* Il s'agit d'une interaction entre l'administration et les individus, des entreprises ou des groupes de personnes qui implique des questions/réponses. La possibilité de télécharger des documents, les forums publics sont des exemples de communication.
- *La transaction:* Il s'agit de procédures à distance qui permettent d'acquérir des prestations et services en ligne ou de soumettre des données. Elle est donc la forme la plus complexe et aboutie de relation entre l'Etat et les administrés. Elle exige un lien spécifique avec chaque utilisateur (traitement de demandes personnalisées), des systèmes de relations sécurisées qui peuvent, dans certains cas, nécessiter l'utilisation d'une technologie très pointue (vote électronique, déclaration d'impôt en ligne). Elle doit donc permettre un ou plusieurs échanges dématérialisés entre les autorités publiques et leurs partenaires et usagers.

Les différentes phases présentées ci-dessus sont présentées dans l'ordre de leur succession : toute collectivité commence par de l'information et au fur et à mesure des développements passe par la communication pour finalement offrir au citoyen un échange de données entièrement «virtuelles» (transaction)

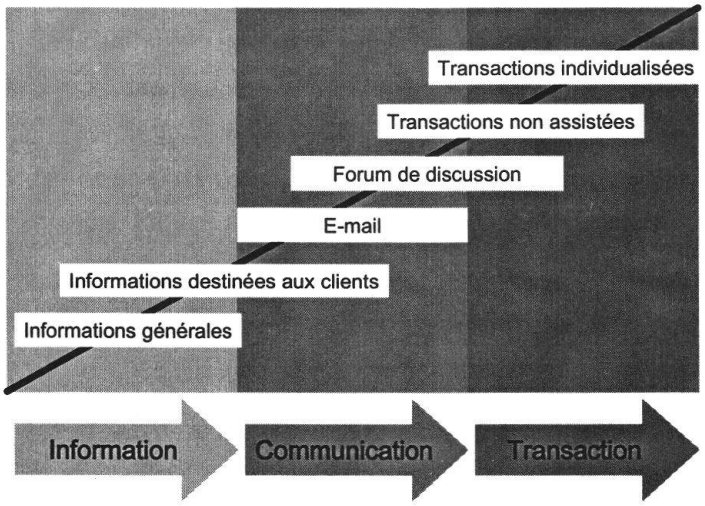


Figure 2 : Catégorie de prestations en ligne[2]

En conclusion, l'administration en ligne permet un meilleur accès à l'information du point de vue du temps et de l'espace, met en œuvre des processus administratifs simplifiés entraînant une diminution des coûts, fournit des informations pratiques et concrètes voire même personnalisées, offre la possibilité d'effectuer des procédures administratives en ligne, donne un accès à tous les textes juridiques et finalement permet d'associer étroitement le citoyen aux débats sur l'action publique par des interactions directes.

Un cas concret : L'analyse de l'offre communale suisse de prestations transactionnelles

Contexte

L'étude dont les résultats sont présentés a été commanditée par la Chancellerie Fédérale dans le cadre de la mise en place du guichet virtuel de la Confédération (http://www.ch.ch). Le guichet virtuel est un projet qui vise à créer un point d'accès Internet permettant d'atteindre tous les services administratifs de la Confédération, des cantons et des Communes suisses présents sur Internet. Il met donc un accès supplémentaire aux sites des collectivités publiques. Le guichet virtuel a pour objectifs d'améliorer l'accès des citoyens aux informations des services publiques, de renforcer le principe de transparence de l'Etat, de promouvoir le développement des transactions en ligne avec l'administration, d'encourager le grand public à utiliser les nouvelles technologies de l'information[3]. C'est dans cette optique que ce service de la Confédération a voulu connaître l'état actuel de l'offre de prestations électroniques transactionnelles des communes suisses. Ainsi les résultats ne tiennent compte que des transactions disponibles au niveau communal.

Pour garantir au mieux la réussite scientifique et pratique de cette étude, nous avons déterminé une succession de phases nécessaires :

1. Elaborer des critères d'analyse
2. Elaborer une liste exhaustive des prestations transactionnelles
3. Constituer la liste des sites communaux de l'ensemble de la Suisse
4. Examiner et analyser l'ensemble des sites communaux
5. Constituer un registre des transactions disponibles au moment de l'enquête

Méthodologie

L'enquête s'est déroulée du mois de juillet au mois d'octobre 2003. Les visites des sites des administrations communales ont été réalisées entre le 15 juillet 2003 et le 15 septembre 2003. Durant cette période, les sites ont été visités et analysés une seule fois.

Pour déterminer dans quelle mesure une commune était présente sur Internet, nous avons posé comme première nécessité de disposer d'une adresse URL qui lui soit propre (*www.nom_de_la_commune.ch*). Les communes hébergées sur le site cantonal n'ont pas été prises en considération.

Comme mentionné précédemment, seuls les aspects liés aux transactions ont été retenus. La possibilité de télécharger des documents pour ensuite les remplir ou les signer n'a pas été retenue. En effet, cette manière de faire ne constitue pas une véritable transaction mais plutôt une interaction semi-transactionnelle puisque le cas ne peut pas être traité à 100% en ligne. Il en va de même pour ce qui est de la possibilité de commander des formulaires en ligne car elle ne modifie pas le processus qui fournit la prestation au citoyen. Ainsi, la présence d'un formulaire de saisie des informations en ligne a été une première piste de recherche pour déterminer si oui ou non des transactions étaient offertes.

Afin de connaître les prestations qui devaient être analysées, une liste exhaustive des différentes transactions possibles a été élaborée empiriquement sur la base de l'offre en Suisse et à l'étranger. Cette réflexion a abouti à une liste de quatre-vingt huit critères, liste qui a été validée quant à son contenu par la Chancellerie Fédérale. De plus ces critères ont été soigneusement ordonnés selon les huit domaines définis dans le guichet virtuel afin de permettre la compatibilité de nos résultats avec la stratégie du guichet virtuel, soit :

1. la vie privée,
2. la société,
3. le travail,
4. la santé et la sécurité sociale,
5. la mobilité,
6. la sécurité,
7. l'Etat et la politique,
8. l'économie.

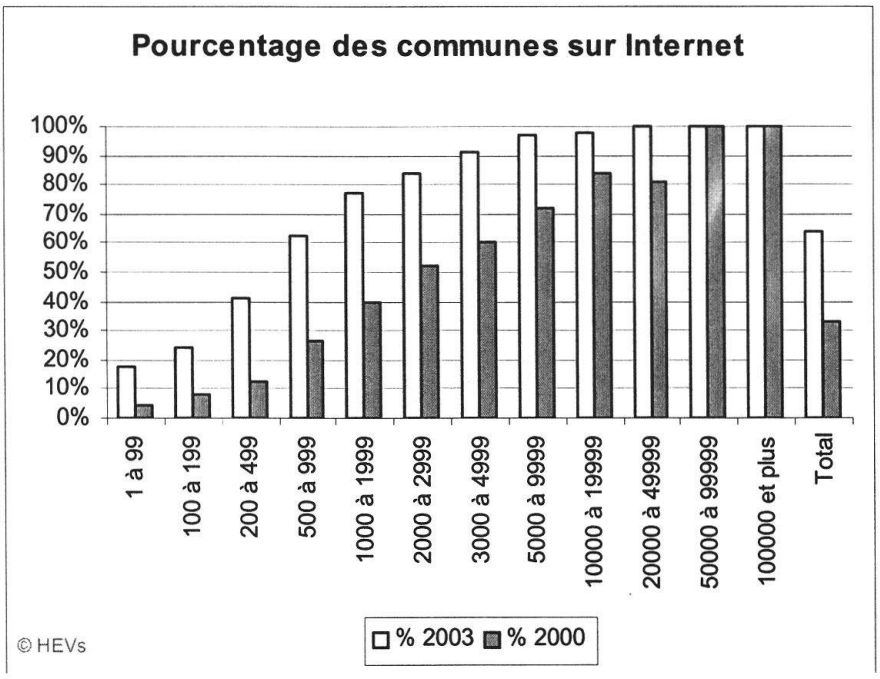
Afin de garantir que l'intégralité des sites répertoriés soient visités et analysés de la meilleure manière possible, nous avons procédé ainsi :

1. Définition de la classification des prestations
2. Définition de la liste des sites des communes
3. Test des sites proposés selon les critères et la classification des prestations
4. Inventaire du lien Internet pour chaque transaction identifiée
5. Traitement des résultats

2'853 communes ont été identifiées, ce qui représente une diminution de 27 unités par rapport à la statistique fédérale du 01.01.2001. Ce chiffre est correct en prenant en considération les fusions intervenues entre-temps. Par rapport aux 2'853 communes, 1'822 disposaient d'un site Internet avec une adresse URL propre. Ainsi pratiquement deux tiers des communes suisses sont présentes sur Internet en 2003. Cela représente une augmentation conséquente par rapport au dernier relevé statistique de 2000 qui faisait état d'un peu plus de 30% de présence sur Internet.

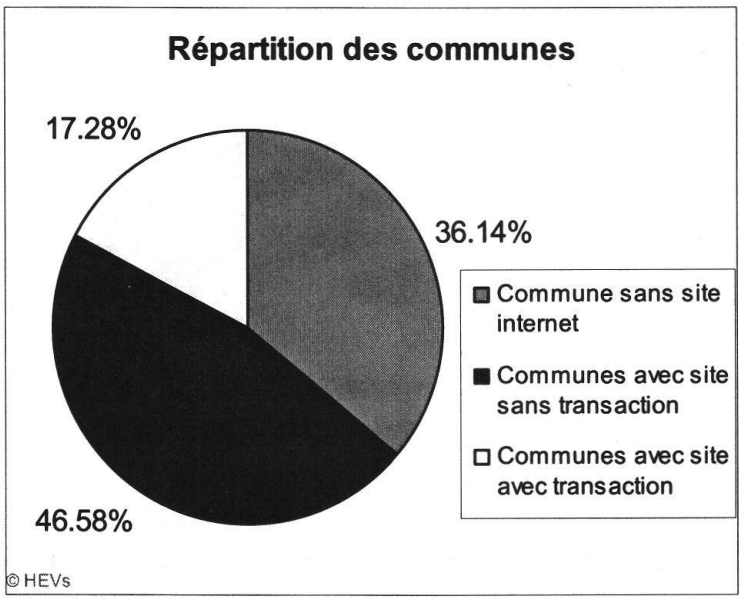
Les résultats

Pour ce qui est de la présence sur Internet, d'une manière générale, les communes de moins de 500 habitants sont moins présentes sur le Web, ceci malgré les efforts qu'elles ont consenti pour améliorer leur présence. D'une manière générale, l'ensemble des communes suisses est en train de combler le retard qu'elles avaient en 2000, cela se constate aisément avec plus de 90% des communes de plus de 3'000 habitants présentes sur Internet. De plus pour les communes de moins de 3'000 habitants la progression a néanmoins été conséquente (jusqu'à plus de 30% d'augmentation de la présence sur l'Internet). Si nous comparons cantonalement les différentes communes, nous nous apercevons qu'il y a une nette différence entre les cantons romands et alémaniques, les premiers étant nettement moins présents sur Internet. Bien entendu ces constatations sont indépendantes du fait d'offrir ou non des prestations transactionnelles, il s'agit uniquement d'analyser la présence ou non sur Internet selon la méthodologie précédemment expliquée.



Graphique 1: Sites Web dans les communes selon la taille

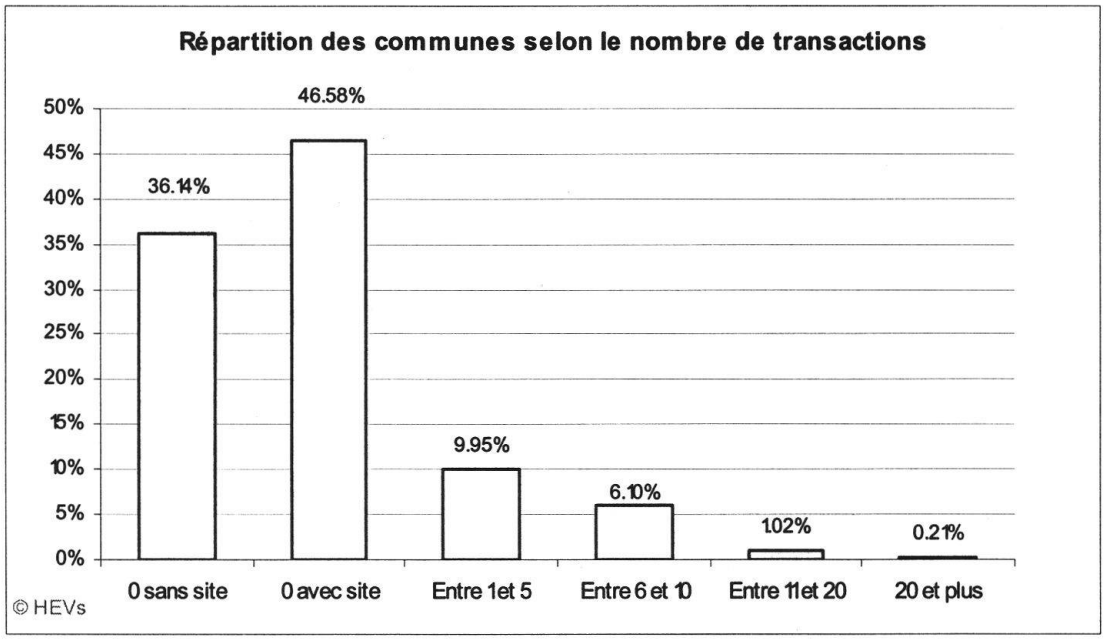
Parmi les 1'822 communes présentent sur Internet, 493 proposent effectivement de la transaction en ligne, soit environ 27% des communes ayant un site Internet et environ 17% de la totalité des communes. Par rapport au graphique précédent, même si peu de communes proposent de la transaction, un grand nombre présente déjà de l'information générale, ce qui représente un indicateur encourageant de la réalisation du eGovernment pour le citoyen.



Graphique 2 : Répartition des communes

Il faut également mentionner que la mise à disposition de prestations transactionnelles, demeure encore très marginale par rapport à l'ensemble de la Suisse, malgré un volume d'informations important.

Parmi les communes proposant de la transaction, la majorité (16.05%) propose des transactions jusqu'à un maximum de 10, ce qui ne représente qu'une faible partie de la grille des 88 prestations transactionnelles. De plus sur l'intégralité des communes proposant de la transaction, 57 communes (11%) se limitent à proposer 1 transaction.



Graphique 3 : Répartition des communes selon le nombre de transactions

En s'intéressant à l'impact de la présence sur Internet et à l'offre de prestations transactionnelles en rapport avec la population, environ 700'000 habitants sont domiciliés dans des communes qui ne disposent pas d'un site Internet, ce qui laisse plus de 6'540'000 personnes dont la commune est présente sur Internet. De plus, plus de la moitié de cette population n'a pas accès à des transactions en ligne. Il reste donc environ 2'770'000 personnes qui ont la possibilité de réaliser à distance une ou plusieurs transactions avec leur commune, et principalement pour ce qui concerne le domaine de la vie privée.

L'analyse a également permis d'identifier 2'730 prestations transactionnelles différentes qui ont trait aux 88 prestations types déterminées. De toutes les prestations identifiées, environ 82% sont réalisées pour le domaine de la vie privée. Ce résultat permet d'affirmer que lors de la proposition en ligne de transactions, la première des choses à réaliser est de digitaliser les processus du contrôle des habitants car c'est le bureau avec lequel le citoyen a le plus de relations. Viennent ensuite les prestations du service des contributions mais ces dernières nécessitent plus de moyen étant donné la sensibilité des données qui doivent être traitées. Enfin les domaines de la sécurité collective, de la santé/vieillesse/ sécurité sociale semblent être les moins propices à une mise en ligne des prestations.

Le tableau ci-après présente les transactions qui ont été identifiées par canton et par domaine. De plus en fin de ligne et de colonne figure le total du champ correspondant. Encore une fois les cantons germanophones sont ceux qui totalisent le plus de transactions.

Canton	Vie privée	Société	Travail et finance	Santé, vieillesse, sécurité sociale	Mobilité, environnement	Sécurité collective	Etat, fiscalité, politique	Economie	Total
AG	491	12	2	3	2		11	5	**526**
ZH	359	32	7	3	20	2	47	3	**473**
SG	229	25	26	10	10	4	27	5	**336**
LU	247	23	2		1	1	13		**287**
TG	205	13	2		3		30	1	**254**
TI	185	1	2			1	3		**192**
BE	84	26			2		1	6	**119**
SZ	93	7	2	1	3		5	3	**114**
GR	82	12	3	1	4	1	4	2	**109**
SO	85	4					5		**94**
ZG	29	2					4		**35**
UR	28								**28**
VS	18	7							**25**
BL	15	3			1		5		**24**
FR	17	4		3					**24**
VD	9	10	1		3				**23**
GL	20								**20**
NW	18								**18**
OW	12								**12**
SH	8	1					2		**11**
NE	6								**6**
Total	**2240**	**182**	**47**	**21**	**49**	**9**	**157**	**25**	

Figure 3 : Transactions par domaine et par canton

Conclusion

Les différentes analyses qui ont été effectuées montrent que les communes suisses poursuivent leur adaptation vers les nouveaux instruments d'information et de communication. Elles étaient un peu plus de 30% à disposer d'un site internet en 2000 et en octobre 2003 elles sont 63%, couvrant une offre d'information à plus de 6,5 millions de citoyens. La quantité et la qualité des informations offertes sont très variables.

Les prestations transactionnelles restent encore marginales dans l'offre des communes suisses. En effet, même si 493 communes (soit environ 17% des communes suisses) offrent au moins une transaction électronique à ses 2,7 millions de citoyens, cette offre ne couvre qu'une faible part des prestations possibles. Seules 9 communes suisses proposent plus de 20% des transactions (sur 88 transactions possibles identifiées). C'est le domaine de la vie privée qui est le plus représenté dans les transactions.

L'analyse régionale de l'offre de transactions électroniques montre également que les initiatives semblent plus nombreuses en suisse allemande et italienne qu'en suisse romande.

Les perspectives offertes par les TIC sont nombreuses et variées, et les collaborations entre différentes communes devraient permettre d'étendre les possibilités offertes aux petites communes. Les collectivités publiques bénéficieront de la rapidité de l'échange d'information, des gains de temps

non négligeables dans l'approvisionnement de stockage et de communication. Dans un contexte plus global, la visibilité et la présence d'une région peuvent être notablement améliorées, surtout lorsqu'il s'agit d'une région décentralisée. Pour les citoyens, les TIC amènent un meilleur accès à l'information, des processus administratifs plus simples, voire même personnalisés et la possibilité de participer plus facilement au débat démocratique.

Pour relever ce défi, les communes doivent mettre toutes les chances de leur côté et mettre en place les conditions du succès. Il s'agit principalement de créer un climat favorable au changement, appuyé par une stratégie claire et un concept de méthodes appropriées, géré dans le cadre d'une organisation de projet professionnalisée. Le problème de la fracture numérique doit également être pris en compte de manière à ne pas créer une société « à deux vitesses ». Cette problématique qui était essentiellement une question technique il y a quelques années, est aujourd'hui davantage liée à des critères socio-économiques. L'information et la formation des personnes qui souhaitent s'adapter aux nouveaux modes de communication est indispensable si l'on veut favoriser le changement tout en élargissant l'accès aux informations et prestations électroniques.

NOTES

1 Arthur Andersen 2000/e-Government/octobre 2000

2 source : www.evanti.ch

3 informations tirées d'une présentation de M. Christian Suter de la Chancellerie Fédérale

BIBLIOGRAPHIE

NTIC et territoires – Enjeux territoriaux des nouvelles technologies de l'information et de la communication, édité sous la direction de Luc Vodoz, Presses ploytechniques et universitaires romandes, Lausanne, 2001

Le management territorial à l'ère des réseaux, Jean-Yves Prax, Editions d'organisation, 2003

Diffusion des données publiques et révolution numérique, Commissariat Général du Plan, La Documentation française, Paris, 1999

Les clés de l'e-Administration – Vade mecum de l'administration électronique, D. Gerbod – F. Paquet, Edition EMS,2001

E-Business erfolgreich planen und realisieren, Petra Schubert – Ralf Wölfe, Carl Hanser Verlag, München-Wien, 2000

Electronic Government einführen und entwicklen – Arbeitspapiere zum Public Management, Kuno Schedler – Lukas Summermatter – Bernhard Schmidt, Verlag Paul Haupt, Berne, 2003

Building the Virtual State Information Technology and institutional change, Jane E. Fountain, The booking Institution, Washington 2001

ELECTRONIC GOVERNMENT Neue Potentiale für einen modernen Staat, Stephan A. Jansen & Birger P. Pridat, J.G. Cotta›sche Buchhandlung GmbH, Stuttgart 2001

http://www.statistique.admin.ch

http://www.guichet-suisse.ch

http://www.ch.ch

http://www.communal.ch