

Thèse

La construction de l'administration électronique

par **Eric Dagiral**, université de Marne-la-Vallée

E. Dagiral a soutenu une thèse de sociologie aidée par l'AHTI., le 15 février 2007 à l'Ecole nationale des Ponts et chaussées, sous la direction de Patrice Flichy, professeur à l'université de Marne-la-Vallée. Ce travail peut être consulté au siège de l'AHTI.

La thèse de E. Dagiral ne concerne l'histoire que de façon marginale. Elle décrit cependant, et c'est ce qui sera retenu dans ces *Cahiers*, l'évolution de l'Administration, celle des impôts notamment, vers des services 'en ligne' et elle indique les difficultés qui ont été rencontrées dans cette évolution, tant du côté de l'Administration que des usagers.

Du point de vue des usagers, qui se trouvent dans une situation nullement contraignante, l'auteur constate que, entre une population familière d'Internet et une autre qui ne l'est pas, se situe une gradation d'usages et de motivations. On pourrait en dire autant de ceux qui refusent l'électronisation, allant des méfiants aux incapables, tant les profils sont multiples. Il faut dire que les difficultés de mise en œuvre sont diverses et qu'elles impliquent souvent un temps long pour arriver au but, même pour des utilisateurs d'Internet.

En fait les actions à accomplir renvoient à des pratiques antérieures pour les administrés. Il ne s'agit pas d'un accès à une nouvelle technologie, mais du renouveau d'une pratique ancienne dans un contexte différent. Ce dernier n'est plus celui des guichets administratifs, mais celui de la vie quotidienne à domicile, avec un nouvel équilibre à trouver entre le papier et l'électronique.

Dans la déclaration d'impôt, le contexte est assez fort pour que l'exercice soit rarement solitaire, mais qu'il fasse intervenir des conseils dépassant parfois la famille stricte. La déclaration elle-même constitue ensuite un événement. La frontière est assez ténue entre ceux qui essaient, ceux qui y arrivent, ceux qui échouent mais insistent, ceux qui sollicitent une aide, ceux qui abandonnent, etc. Les représentations de l'administration fiscale jouent aussi un rôle, tout ne dépend pas de la compétence technique de l'utilisateur ou de la qualité de service du système.

Du côté des concepteurs, le but est d'inciter le citoyen à entrer dans la modernité, mais il suppose une conception claire de ce qu'est réellement l'utilisateur, ses attentes, ses intentions, ses satisfactions, ses pratiques. Il est tentant de se

limiter à l'enquête d'opinion plutôt qu'à l'analyse des usages, plus complexe, mais le résultat n'est pas le même !

Au total, le travail de l'auteur montre que l'introduction de l'électronique dans les pratiques administratives du grand public ne peut se réduire à une tâche simple, mais qu'elle suppose une étude attentive des usages. Les pratiques de l'informatique, et particulièrement d'Internet, supposent un apprentissage et des connaissances complexes, comme pour toute innovation sociale.

D'un point de vue historique, on retiendra l'étude des rapports publics, de 1994 à 2003, dans la construction d'un projet d'administration électronique et de ses usagers. Les principales étapes en ont été : la mise en question de l'administration classique et l'apport d'Internet, de 1994 à 1996 ; l'élaboration de l'idée d'administration en réseau, avec le discours d'Hourtin en point d'orgue, de 1997 à 1999; l'élaboration du projet d'administration électronique, de 2000 à 2003.

Le travail de thèse est assez complet, à la fois par ses références aux travaux étrangers et par ses enquêtes propres. On ne peut que féliciter l'impétrant.

F. C.