Institutional Repository - Research Portal
Dépôt Institutionnel - Portail de la Recherche
researchportal.unamur.be
University of Namur

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Rapprochement entre administrations locales et citoyens via les technologies de l'information et de la communication

Van Bastelaer, Béatrice; Poullet, Yves

Published in:
4 Instance

Publication date:
1999

Document Version
le PDF de l'éditeur

Link to publication

Citation for pulished version (HARVARD):
Van Bastelaer, B & Poullet, Y 1999, 'Rapprochement entre administrations locales et citoyens via les technologies de l'information et de la communication', *4 Instance*, numéro 8, pp. 30-33.

General rights
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy
If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 03. Jul. 2025

Rapprochement entre administrations locales et citoyens via les technologies de l'information et de la communication[1]

par Yves Poullet,
directeur du Centre de Recherche Informatique et Droit (CRID)
et Béatrice van Bastelaer,
coordinatrice de recherches
à la Cellule Interfacultaire
de Technology Assessment (CITA)

INTRODUCTION

La problématique du rapprochement entre administrations locales et citoyens par le biais des technologies de l'information et de la communication n'est pas neuve mais semble soulever ces derniers temps un intérêt de plus en plus grand en Région wallonne. On pense ici à la conférence des pouvoirs locaux qui s'est tenue au début du mois de mars 1999 à Namur et qui fait suite à une note de novembre 1998 du Ministre Anselme relative au développement des téléservices en Région wallonne. Le Centre de Recherche Informatique et Droit (CRID) et la Cellule Interfacultaire de Technology Assessment (CITA) des Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur n'ont pas attendu les manifestations récentes pour se pencher de près sur les problématiques juridiques et organisationnelles liées à ces développements que l'on qualifie parfois de "villes virtuelles".

L'utilisation par les administrations communales des ressources nouvelles des technologies de l'information et de la communication dans leurs relations avec d'autres administrations, en particulier régionales, et avec les citoyens augure d'une transformation radicale du mode de fonctionnement de ces administrations. On peut espérer que cette utilisation conduise à une efficacité plus grande dans les services offerts aux citoyens (délai de traitement des dossiers, confidentialité accrue des échanges, ...) et à une meilleure transparence de l'action administrative.

Comme il est souligné dans le document relatif à la politique des télécommunications en Région wallonne[2], ***"l'usage des télécommunications dans l'administration est essentiel[3]***. *Il permettra une plus grande transparence, un accès plus aisé et en temps réel aux informations et surtout, une plus grande efficacité dans le traitement des dossiers. Le développement des téléservices par le secteur public représente un levier majeur pour inciter les citoyens et les entreprises à utiliser ces technologies et à entrer ainsi de plein pied dans la Société de l'information"* (p. 19).

[1] *Article à paraître dans la "Revue Ubiquité", n°2, mai 1999.*

[2] *Gouvernement wallon, cabinet du ministre de l'aménagement du territoire, de l'équipement, des transports et des télécommunications de la région wallonne,* La politique des télécommunications en wallonie.

[3] *Souligné dans le texte original.*

ASPECTS JURIDIQUES LIÉS AUX VILLES VIRTUELLES

Notre propos est de souligner combien un cadre juridique accompagnant les développements évoqués ci-dessus est nécessaire tant pour fonder ceux-ci et aider à les promouvoir que pour en dessiner les contours et garantir la sécurité des investissements et transactions.

L'esquisse de ce cadre doit tenir compte de la variété des services et transactions dont le réseau permet l'offre. Ainsi, une commune peut créer un site Web purement informationnel. On s'interrogera alors sur la qualité des informations ainsi rendues accessibles et la responsabilité attachée à un manque de qualité de celles-ci, sur les problèmes de propriété intellectuelle que peut entraîner le montage d'un site Web, voire sur les questions de vie privée liées à l'enregistrement des données nées de la consultation des sites.

Le développement de site Web ou de courrier électronique offrant des services transactionnels, permettant de télécharger des formulaires administratifs voire de les remplir, pose, outre les problèmes déjà soulevés, des questions relatives à l'authentification des messages, des citoyens d'une part, des agents administratifs d'autre part. Nos réglementations administratives ne connaissent souvent que le papier, la signature manuscrite et le recommandé postal.

Enfin, on peut songer à mettre sur pied des forums de discussion, voire des référendums électroniques. Des conseillers peuvent utiliser leur courrier électronique aux fins de dialogue ou de propagande auprès des citoyens. Tous ces outils dits de démocratie électronique soulèvent des appréhensions et méritent une réglementation.

En amont de ces questions juridiques liées à l'utilisation de services électroniques spécifiquement administratifs, on relève deux interrogations.

La première est tirée des lois sur la transparence administrative (en particulier, la loi du 12 novembre 1997 relative à la publicité de l'administration dans les provinces et communes). Ne peut-on tirer du principe consacré par ces lois et de la loi du changement qui caractérise le service public, l'obligation des communes d'utiliser les nouvelles technologies pour être plus transparentes (création de services informationnels) et plus efficaces (création de services transactionnels). Le Livre Vert récemment publié par la Commission européenne sur la diffusion et l'exploitation des informations détenues par le secteur public[4] souligne le rôle essentiel que le service public pourrait jouer dans le développement d'une Europe citoyenne et d'une économie plus prospère parce que disposant d'acteurs mieux informés.

La seconde est la question des acteurs qui participent à la mise sur pied de ces services nouveaux. De plus en plus, les acteurs publics sont amenés à collaborer avec des partenaires privés, voire à leur confier des tâches importantes dans la conception et la gestion de ces services nouveaux. Par ailleurs, la rentabilité des investissements nécessités par la mise sur pied de ces nouveaux services amène les communes à développer des services pro-

[4] *livre vert COM (1998) 585 intitulé: "L'information émanant du secteur public: une ressource clef pour l'Europe".*

ches de ceux offerts par des entreprises privées. Ce double phénomène exige qu'une attention particulière soit accordée aux problèmes des limites des monopoles publics, du droit de la concurrence et des contrats conclus avec les entreprises privées.

Entre acteurs publics, administrations communales et régionales, l'utilisation des technologies peut être précieuse pour faciliter la transmission des messages et l'exercice des compétences de tutelle et autres. Sans doute, également, y a-t-il place pour une réglementation de ces transactions garantissant leur sécurité, leur authentification et leur légalité.

En conclusion, le cadre juridique de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les communes est à écrire. Il ne s'agit point de bouleverser les règles traditionnelles mais au contraire d'en approfondir l'esprit et de proposer des textes qui permettront aux communes de profiter à plein des opportunités que créent les technologies de l'information et de la communication pour les citoyens.

ASPECTS ORGANISATIONNELS LIÉS AUX VILLES VIRTUELLES

La CITA participe depuis 1996 à une recherche européenne consacrée à la construction sociale et à l'apprentissage social du multimédia. Dans ce cadre, elle coordonne l'étude sur le développement du multimédia dans le secteur public et plus précisément au niveau local, ce que nous avons appelé "les villes virtuelles". Sept études de cas ont été réalisées par les participants à cette recherche[5] et ont donné lieu à une analyse comparative. De cette analyse ressort ce qui suit.

[5] *Copenhagen Base (CB), Craigmillar Community Information Service (CCIS-Edinburgh), De Digitale Stad (Amsterdam), Digitale Metropolis Antwerp, Frihus 2000 (Frederikstad-Norvège), Geneva-MAN and Périclès (Namur).*

Concept de ville virtuelle

Le concept de ville virtuelle semble relativement flou et utilisé pour qualifier des situations très différentes qui vont d'une communauté en ligne (comme CCIS) à une administration en ligne (comme CB ou DMA). On utilise également le terme de ville virtuelle pour décrire un projet de développement d'une infrastructure de télécommunications dans une ville (Frihus 2000 ou Geneva-MAN) ou l'offre de services principalement disponibles sur le Web et plus ou moins liés au concept traditionnel de ville (CB, DDS, DMA ou Périclès).

Difficulté de gestion de ces projets multimédia

L'étude des sept cas de ville virtuelle européens souligne la difficulté éprouvée par certains concepteurs de ces projets au niveau de la gestion de ceux-ci. Cette difficulté semble liée à trois éléments:

- l'approche de l'utilisateur;
- l'instabilité de la technologie;
- la définition des frontières de la ville virtuelle.

Dans la plupart des cas recensés, mais aussi sur base d'autres informations sur les villes virtuelles récoltées par la CITA, l'utilisateur final, souvent le citoyen de la ville mais pas toujours, semble être le grand absent du développement du projet. L'utilisateur est rarement impliqué dans la conception du projet et plus généralement, les concepteurs de ces villes ne semblent pas toujours avoir des idées très précises sur cet utilisateur souvent abstrait. C'est-à-dire qu'ils disposent peu d'études préalables relatives aux besoins des utilisateurs ou aux attentes de ceux-ci ou encore relatives à leur niveau d'équipement informatique ou à leur formation en la matière, ... Face à ce manque d'informations préalables, les concepteurs semblent émettre un certain nombre d'hypothèses sur ces utilisateurs, hypothèses pas toujours conscientes ou explicites et rarement testées formellement dans la réalité puis adaptées.

Les difficultés de gestion de ces villes virtuelles paraissent également liées à l'instabilité de la technologie. Les technologies liées au multimédia sont en effet caractérisées par de fréquents changements, au niveau de l'équipement comme des logiciels. Les mises à jour sont fréquentes, l'utilisateur de ces technologies a rapidement l'impression que ses connaissances et son matériel vont être dépassés et qu'il devra changer son équipement et adapter ses connaissances. Différentes stratégies ont été observées face à cette instabilité. La première consiste à suivre le mouvement et à constamment adapter la technologie, en proposant par exemple tous les six mois une nouvelle version de l'interface ou de la page de garde de la ville virtuelle. Ceci peut cependant créer un problème pour les utilisateurs non expérimentés qui doivent chaque fois retrouver leurs repères et leur chemin dans ces nouvelles villes virtuelles. La deuxième stratégie consiste à poser des choix techniques que l'on espère relativement stables (trois - quatre ans), en pariant donc sur la stabilité de la technologie adoptée. Ceci correspond davantage à la manière habituelle de fonctionner dans les administrations et à la lourdeur des procédures d'achat d'équipement.

Enfin, la troisième difficulté de gestion nous semble liée aux frontières de la ville virtuelle. En effet, nous avons souligné que le concept de ville virtuelle est relativement flou. Il comprend en fait deux idées, différemment développées selon les cas: l'idée de Communauté et l'idée de Cité. La notion de communauté fait référence à un ensemble de gens qui se regroupent souvent autour d'une thématique commune ou parfois parce qu'ils habitent dans un même lieu. Dans ce cas, la ville virtuelle est le reflet des différentes composantes de la communauté et permet à ses membres de s'exprimer par divers moyens (courrier électronique, développement de pages Web, forums de discussion, ...) et de partager leurs points de vue. La notion de cité renvoie, selon nous, à une conception plus adminis-

trative de la ville et fait un peu référence à la City de Londres. La ville est alors surtout présentée en fonction de son administration et des services proposés par celle-ci; l'aspect associatif ou communautaire est moins prioritaire. De manière générale, cette tension entre les idées de communauté et de cité souligne la question de la frontière de la ville virtuelle et de ce qui constitue aujourd'hui une ville. Est-ce ses habitants ou est-ce son administration? Lesquels ont plus "le droit"[6] de revendiquer le nom de ville virtuelle et de bénéficier par exemple de l'appellation officielle "ville.be"? Les frontières virtuelles correspondent-elles aux frontières réelles? Voilà différentes interrogations soulevées par nos recherches en la matière.

Concept d'interactivité et réorganisation de l'administration

Enfin, l'étude des sept cas de ville virtuelle a souligné que les potentialités du multimédia restent encore sous-exploitées, notamment au niveau de l'interactivité de ces villes. Internet est encore trop souvent utilisé comme un simple terminal d'information ou une entrée dans une base de données. En outre, il convient de se rendre compte que l'interactivité n'est pas un concept technique qui ferait référence à telle ou telle potentialité d'interactivité théorique liée à une technologie particulière. L'interactivité, selon nous, fait référence à un processus de communication et doit être gérée comme telle. L'interactivité dans ce sens suppose une idée de réciprocité dans la relation, l'idée que A communique avec B et que B communique en retour à A, c'est-à-dire lui répond en tenant compte de sa demande initiale. Dans ce cas, cela signifie qu'il est nécessaire de s'interroger sur la manière dont la demande de A, imaginons qu'il s'agisse d'un citoyen, va être reçue et traitée par B, imaginons qu'il s'agisse de l'administration. Ceci nous renvoie à la question de la réorganisation de l'administration induite par le développement des technologies de l'information et de la communication. Dans le cas, en effet, où la ville virtuelle se rapproche de cette idée de Cité évoquée plus haut et donc où l'administration occupe une place centrale, il est nécessaire de s'intéresser à la manière dont son organisation va être repensée pour maximiser son efficacité et pour parvenir à un développement réellement intégré des technologies multimédia. Le multimédia et Internet ont en effet certaines spécificités qui vont influencer le fonctionnement de l'administration : services fournis 24h/24 et donc administrations supposées disponibles 24h/24, introduction d'une idée de "juste-à-temps" dans la gestion administrative, ... Le citoyen/consommateur moderne qui découvre son administration sur le Web et connaît les spécificités de ce média pourra légitimement s'attendre à une satisfaction quasi immédiate de sa demande. Les administrations doivent en être conscientes.

La deuxième Rencontre Réelle de Villes Virtuelles est organisée par la CITA le 28 juin prochain.
Pour tout renseignement: 081/72 49 94.

[6] *Cf.* compte-rendu de la première Rencontre Réelle de Villes Virtuelles, *juin 1998 (http://www.info.fundp.ac.be/~cita/villes/compte-rendu.html)* ■