De la cyberadministration à l'État 4.0 : quand l'État se fait "smart", les contacts se virtualisent et les agents publics changent de travail, voire de statut

Autor(en): **Jaggi, Yvette**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Domaine public**

Band (Jahr): **- (2017)**

Heft 2173a: **D'où vient, où va la révolution numérique?**

PDF erstellt am: **24.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-1014356

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

d'autres vont se multiplier et se diversifier. Aux travailleurs inquiets pour leur avenir, la BBC offre en ligne la possibilité d'évaluer les chances de survie de leur activité présente.

Au total, le nombre de personnes occupées risque fort de diminuer dans la production comme dans les services – même si les prévisions restent difficiles à chiffrer.

Dans cette situation, le genre et le niveau de formation prennent une importance décisive. On observe que les pays les mieux armés pour affronter la quatrième révolution sont aussi ceux qui remplissent le mieux les critères relatifs au niveau de savoir-faire et à l'aptitude aux changements. A noter que cette souplesse, évaluée en termes de potentiel d'innovation, est particulièrement élevée en Suisse, en Finlande, en Israël, aux Etats-Unis, au Japon et en Allemagne.

Mesurées à cette aune, les dépenses publiques et privées pour la formation, tant professionnelle que tertiaire, ainsi que pour la recherche, toutes sciences et techniques confondues, constituent sans exception bel et bien des investissements. Avec les chances et les risques qu'un tel financement comporte.

Couper dans les budgets publics pour l'éducation de base et ultérieure représente non seulement un manque de confiance en l'avenir et dans les personnes qui le vivront, mais aussi une simple et grande bêtise, entre défiance à l'égard des *«élites»* et rigueur mal placée. A cet égard, les débats en cours, dans le canton de Zurich et ailleurs, y compris au niveau fédéral, méritent d'être suivis avec la plus grande attention.

La Banque mondiale le rappelle dans son *Rapport sur l'état du monde 2016*: les dividendes du numérique ne se répartissent pas davantage de manière égale que ceux de la prospérité économique en général. Les plus gros obstacles à l'inclusion n'étant pas technologiques, il faut prévoir des *«stratégies bien plus ambitieuses que celles qui ont prévalu en matière de Tic»*, ces technologies de l'information et de la communication qui auront marqué la troisième révolution industrielle.

En effet, en complément aux investissements consentis pour l'assurer, la *«connectivité pour tous»* exige un accompagnement analogique, à la fois réglementaire et institutionnel, éducation en tête.

A défaut d'une réponse à la hauteur du défi numérique, les risques l'emporteront sur les chances.

De la cyberadministration à l'Etat 4.0

Quand l'Etat se fait «smart», les contacts se virtualisent et les agents publics changent de travail, voire de statut

Yvette Jaggi - 31 mai 2017 - URL: https://www.domainepublic.ch/articles/31589

A l'ère du tout numérique, l'industrie accède au stade de l'usine 4.0. Après les trois étapes de la machine à vapeur, de la division du travail et de la production de masse, puis de l'automatisation et de l'informatisation généralisées, voici donc la fabrique augmentée qui combine différentes technologies: analyse de données en temps réel, simulation numérique, impression 3D, drones, etc. En bref, l'usine connectée, flexible et, pour tout dire, intelligente, *smart* en américain.

Cette nouvelle élégance, mélange d'astuce et d'habileté, se présente désormais partout comme une indispensable évidence. Le *smartphone* a conquis l'univers et remodelé

la vie en société en moins de dix ans, les *smart cities* disposent désormais de leur réseau mondial, la mobilité se fait de plus en plus intelligente. Et voici qu'arrive, tout naturellement, le *smart state*, dit *e-government* en anglais fédéral.

Le *smart state* plus ou moins avancé

Cette nouvelle forme d'Etat se distingue par une capacité d'adaptation et une agilité contrastant avec la bureaucratie traditionnelle, instaurant des relations plus simples et directes – mais virtuelles – avec les habitants, les usagers, les contribuables, les citoyens et autres chers administrés. Moins de guichets et de paperasse, davantage d'opérations en ligne et de communications interactives. La gouvernance ne peut manquer d'évoluer sous l'effet de tant d'immédiateté, dans le temps comme dans l'espace.

En sa double qualité de cité hyperconnectée et de micro-Etat, la ville de Singapour passe pour l'une des collectivités les plus avancées en matière d'intelligence 4.0. Mais sa singularité la situe en quelque sorte hors classement. Un tel *ranking*, s'il existait, placerait à coup sûr l'Estonie dans le peloton de tête. Ce pays, où naquit Skype en 2003, a pris et su conserver une bonne mesure d'avance en matière d'informatique et de numérisation sécurisée. Il en fait même un argument de promotion administrative (déclaration fiscale en cinq minutes), économique (création d'entreprise en 18 minutes) et touristique et se positionne comme un «*e-government sans papier*» particulièrement efficace. L'Estonie collectionne même les amateurs de résidence numérique acquise en un temps record.

A leur rythme, les pays industrialisés se dotent d'institutions et de méthodes adaptées à l'imminente transition numérique. Dans la France de mai 2015, sous l'impulsion d'Emmanuel Macron, alors ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, un projet lancé moins de deux ans plus tôt prend forme sous le nom d'«*industrie du futur*», doté de près de cinq milliards d'euros en termes d'avantages fiscaux et de prêts à la modernisation de l'outil de production.

La cyberadministration versions suisses

Les premiers efforts d'allègements des méthodes de contact de l'Etat grâce à la numérisation remontent à une quinzaine d'années. En mars 2005, le professeur Kuno Schedler constate que, mis à part le cas de Winterthur, les collectivités peinent à développer le «*gouvernement électronique*». La faute au manque d'harmonisation des procédures aux différents niveaux de la Confédération, des cantons et des communes.

Les choses ont passablement évolué depuis lors; le même professeur, devenu dans l'intervalle l'un des responsables du *Smart Government Lab* de l'Université de Saint-Gall, parle avec confiance des développements de «*l'administration du futur*», aussi nécessaires qu'inéluctables.

Et de donner les composantes de ce régime: traitement simple, direct et personnalisé de chacun des administrés dûment portraitisés dans le *big data*; réalisation d'études de comportement à partir de ces mêmes données, permettant de prévoir l'effet de mesures politiques envisagées au lieu de se contenter des évaluations *a posteriori* couramment pratiquées; automatisation de procédures itératives (fixation de dates et conditions par exemple), de campagnes de mesures, de procédures de surveillance.

Ses protagonistes le savent bien: l'instauration de l'Etat 4.0 fait craindre l'effet Léviathan et ressurgir la contre-utopie orwellienne de *1984*. D'où la nécessité de renforcer la protection des personnes sur lesquelles des données sont collectées et le plus souvent combinées, ce qui les rend à tout coup sensibles. Leur exploitation à des fins commerciales reste la plus courante, ressentie comme désagréable par nombre de consommateurs, mais de loin pas la plus intrusive et dangereuse pour la personnalité.

Pour l'heure, la cyberadministration suisse fait son chemin. L'organisme

chargé de la développer en est à son deuxième plan stratégique établi pour les années 2017 à 2019 et doté d'un budget de 20,5 millions de francs pour la coordination de diverses prestations, vote électronique compris – mission difficile en pays fédéraliste. La stratégie définie en commun engage les partenaires obligés: la Confédération, la Conférence des gouvernements cantonaux, l'Union des villes suisses et l'Association des communes suisses. Une très consistante *newsletter* évidemment électronique, dont 42 livraisons ont paru depuis 2009, renseigne désormais six fois par an sur les progrès de la cyberadministration dans notre pays.

Questions d'effectifs

La cyberadministration simplifie et automatise toutes sortes de documents, procédures et contacts. Dernier exemple en date: l'allègement administratif pour les marchés publics, qui simplifiera le travail des autorités adjudicatrices comme des soumissionnaires. Cette évolution ne va pas sans influer sur la structure du personnel des collectivités. Les guichets se ferment, les programmes informatiques se complexifient, les prestations et services offerts aux interlocuteurs de l'Etat se font de plus en plus facilement accessibles et simples à comprendre. Les appareils et objets connectés assurent la liaison, dans un langage visuel et selon un processus logique désormais familiers aux utilisateurs. Sans établir expressément le lien avec les progrès de la cyberadministration, les élus libéraux-radicaux aux Chambres fédérales reprennent l'antienne des effectifs trop nombreux, produisant une véritable *«diarrhée normative»* particulièrement douloureuse pour les petites et moyennes entreprises dont les patrons ne parviennent pas même à lire tous les textes législatifs et réglementaires que leur destinent les parlementaires et les administrations.

Leur initiative populaire «*Stop à la bureaucratie*» ayant échoué en 2012, les PLR, emmenés par la présidente Petra Gössi, viennent d'imposer au Conseil national, contre l'avis du Conseil fédéral, un postulat datant de 2015, formulant une double requête. Il demande d'étudier, d'une part, un système de frein à l'engagement de personnel analogue au frein à l'endettement et, d'autre part, l'opportunité de mettre en place une majorité qualifiée pour les deux mécanismes de freinage. Au vote, le 4 mai, le postulat a recueilli 106 voix données en bloc par les députés PLR, UDC et PDB contre 83 opposants, siégeant dans les rangs du PS, des Verts, du PDC ainsi que des Verts libéraux.

Personne ne semble avoir remarqué la feinte que permet notamment la cyberadministration en marche. Ainsi, l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (Ofit), contraint d'alléger ses effectifs, les a réduits de 57 personnes employées à plein temps (EPT). Sauf que *«la plupart des suppressions de poste (32 EPT) seront réalisées par une externalisation ciblée des prestations. Le but étant que les collaborateurs concernés puissent être engagés par l'adjudicataire de l'appel d'offres organisé par l'OFIT conformément aux règles de l'OMC.»* Une mise au concours pour le moins biaisée par cet agenda mal caché.

On sait qu'il n'est pas plus facile de régler les problèmes d'effectifs que de débureaucratiser la simplification du droit (DP 2142). Certes, en règle générale, la cyberadministration change la nature du travail à faire et donc celle des qualifications requises pour l'accomplir. Mais elle ne diminue pas forcément le nombre de personnes occupées, surtout si la collectivité qui les emploie modifie leur statut, par exemple d'employé-fonctionnaire à salarié de prestataire externe.