

L'USAGE D'INTERNET EN DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE

Daniel MOATTI et Michèle MARTIN du THEIL

Les services publics en ligne prouvent constamment l'intérêt que les enseignants peuvent leur porter. Ces sites Internet permettent de recueillir rapidement de nombreuses informations indispensables à la vie quotidienne. Parfois, ils simplifient singulièrement, non seulement l'accès aux informations administratives, mais aussi, ils autorisent une rétroaction immédiate du citoyen par courrier électronique. Depuis la mise en place des Travaux Personnels Encadrés et des Travaux Croisés, les enseignants d'histoire, d'éducation civique, de technologie, des sciences économiques et sociales, de communication administrative et de bureautique, ainsi que les documentalistes sont appelés à coopérer. Cette collaboration peut s'établir autour de ces sites qui fournissent une excellente et abondante information. En outre, la fiabilité des informations fournies ne peut pas être sujette à caution.

Un passé si récent : le formulaire imprimé

Les usagers des services administratifs remplissant des formulaires sont parfois en difficulté. En effet, le tiers d'entre eux trouve le langage difficile à comprendre. Le vocabulaire employé et la complexité textuels des documents administratifs sont à l'origine de ces embarras. Plus de la moitié des citoyens admet être en difficulté avérée devant le contenu des actes officiels. La surproduction d'informations administratives loin de créer de l'ordre, produit du désordre. Et ce désordre est dommageable à chacun des citoyens.

Les hauts fonctionnaires responsables des services de communication ont constaté l'inefficacité des supports imprimés en matière de transmission de l'information de l'administration vers les citoyens. Aussi, le système administratif a-t-il tenté d'agir par d'autres moyens grâce à l'utilisation des réseaux informatiques et de l'Internet.

Les progrès rapides de l'informatique et de l'électronique permettent de penser que l'informatique se substituera au papier en matière

administrative. C'est une chance pour le citoyen submergé par quantité de formulaires administratifs imprimés à remplir. L'électronique remplacerait l'abus de productions imprimées.

L'information utile perdue dans un maquis de sites

Les Gouvernements français successifs espèrent lier la simplification administrative à l'amélioration des relations entre l'administration et les citoyens grâce à l'informatisation et aux échanges électroniques. L'un des points forts de la campagne pour le renouveau du service public engagé par le Gouvernement de Michel ROCARD s'intitulait « *mieux informer* ». L'axe prioritaire était l'égalité d'accès à l'information. Nous étions en plein développement du réseau Vidéotex et des minitels. Cette notion est reprise par le Gouvernement de Lionel JOSPIN (la loi du 6 mars 2000 relative à la simplification des formalités et des procédures administratives ainsi que la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations). Ces textes assimilent pour la première fois en un seul ensemble toutes les demandes et tous les documents qu'ils soient manuscrits, imprimés ou informatisés. L'usage d'Internet, l'accès aux formulaires et rapports administratifs gratuits et en ligne sont reconnus (circulaire du 28 janvier 2000 relative à la diffusion gratuite des rapports officiels sur Internet).

Cependant, l'accès à l'information utile se perdait dans un dédale de sites extrêmement nombreux. Comment accéder à l'information administrative nécessaire tout en sachant que les sites des administrations et services publics abondent ? Chaque Ministère possède un site se terminant en [.gouv.fr](#), par exemple, le Ministère de l'éducation [www.education.gouv.fr](#) Chaque service déconcentré, comme les préfectures ou les rectorats utilisent un site qui leur est propre, par exemple la préfecture de région de Basse-Normandie (Caen) [www.basse-normandie.pref.gouv.fr](#) ou l'Académie de Caen [www.ac-caen.fr](#). Cet ensemble d'une centaine de sites Internet des services officiels est regroupé dans un guide imprimé de 94 pages intitulé **le guide Internet des services publics**. Comment pouvons-nous rechercher une information relative au Premier ministre ? En effet, plusieurs sites sont rattachés aux différents services du Premier ministre, en voici la liste :

- [www.premier-ministre.gouv.fr](#)
- [www.internet.gouv.fr](#)
- [www.legifrance.gouv.fr](#)
- [www.admifrance.gouv.fr](#)

- www.ladocfrancaise.gouv.fr
- www.journal-officiel.gouv.fr
- www.vosdroits.service-public.fr

Cette multiplication des sites administratifs et officiels impliquait l'émiettement de l'information administrative. Cette dispersion était préjudiciable au citoyen.

Nous sommes assez éloignés des objectifs affichés par le Premier ministre, Lionel JOSPIN, en août 1999, lors de l'Université d'été de la communication à Hourtin.

Ces buts à atteindre avaient pour titres :

- la simplification administrative
- l'échange des informations administratives
- l'accélération des procédures
- l'accès pour tous à l'information officielle

C'est pourquoi, divers Gouvernements successifs ont tenté d'unifier cet ensemble disparate, tout en préservant la diversité.

Unir dans la diversité

Cette tâche a été dévolue à La Documentation française, en 1990 puis, de nouveau, en 1999, pour réaliser cette unification des divers systèmes informatiques d'accès à l'information administrative. La volonté politique et gouvernementale relayée par les services administratifs a permis de mettre en place un procédé unificateur autorisant à partir d'un code d'accès unique d'obtenir des informations administratives générales et d'ouvrir l'accès à toutes les banques de données administratives « grand public ». Cette conception du portail des services publics est très attrayante et simplifie réellement l'accès à l'information administrative.



C'est-à-dire qu'un citoyen peut accéder directement, par le 36-15 vos droits sur le minitel ou par www.service-public.fr sur Internet, à tous les sites des différents ministères, services publics nationaux et locaux ainsi qu'aux services publics de l'Union Européenne - www.europa.eu.int. De la sorte, par l'intermédiaire de www.service-public.fr, un habitant du département peut prendre connaissance de l'état d'avancement des formalités d'un permis de construire ou faire préparer sa carte grise. En effet, plusieurs directions départementales de l'équipement et tous les services préfectoraux de la carte grise sont reliés au portail de la Documentation française via les sites des préfetures décrits ci-dessus. De même, il est possible de retrouver un texte paru au Journal officiel à partir d'un mot-clé de www.service-public.fr. Dans ce cas, il n'est plus nécessaire de quitter le portail de la Documentation française pour rejoindre ensuite le site particulier du Journal officiel, cette opération s'enclenche automatiquement.

Cette volonté d'unification est symbolisée par le logo représentant le timbre de Marianne, symbole de la République française, blanche sur un fond bleu et rouge. Ce logo se retrouve sur toutes les pages d'accueil des sites Internet officiels ainsi que sur le portail www.service-public.fr.



La réalisation du portail, www.service-public.fr, ouvert le 23 octobre 2000, résulte d'une véritable coopération entre les administrations. La Documentation française reste le maître d'œuvre de ce portail, mais les Centres interministériels de renseignements administratifs, le Centre d'étude et de révision du formulaire administratif, la Commission pour les simplifications administratives ont été largement mis à contribution.

Ainsi le portail www.service-public.fr de la Documentation française permet de rejoindre le site du Cerfa, puis de consulter ou de télécharger 613 formulaires administratifs sur les 1 656 en vigueur. Parmi cet ensemble, plus de cent formulaires administratifs en ligne peuvent être directement complétés sur le réseau.

La conception de chaque banque de données et de chacun des sites administratifs impliqua l'élaboration d'une norme commune permettant de regrouper l'ensemble sur le portail de la Documentation française. Cette norme résulte d'une circulaire du 7 octobre 1999. Cette normalisation s'intègre à la construction européenne de la société de l'information par le biais de la directive européenne du 20 juillet 1998.

Une strate normative, administrative et internationale supplémentaire se réalise au niveau de la francophonie. En juin 1998, l'Institut International d'Administration Publique (I.I.A.P.), établissement public français situé à Paris, et l'École Nationale d'Administration Publique du Québec (E.N.A.Q.) proposèrent conjointement la création d'un espace administratif francophone sur le web. Le patronyme de ce site a été approuvé le 17 juillet 1999 lors de la réunion, à Londres (étonnant, ce choix) des administrations francophones, de l'E.N.A.P. et de l'I.I.A.P. qui signèrent une convention donnant naissance à l'Espace Francophone des Administrations Publiques (E.F.A.P.). Pour naviguer sur ce site, il suffit de cliquer sur le www.efap.org. Des liens hypertextes ont été créés pour joindre la plupart des sites administratifs des pays francophones. D'après la revue « *service public* » de septembre 1999, il apparaît que ce dernier site intéresse plus les gestionnaires et les experts que les administrés. Pourtant, sous la pression des internautes, nous pouvons prévoir une évolution par l'ouverture du site aux citoyens de la francophonie.



Cet attrait exercé par les banques de données et sites administratifs s'explique par la souplesse d'utilisation, 24 heures sur 24. En outre, les coûts d'impression, donc de publication, sont partiellement pris en charge par l'utilisateur internaute, puisque l'administration n'a plus besoin d'imprimer les formulaires ou les rapports.

Nous espérons avoir démontré l'intérêt de ces sites administratifs, en particulier du portail de la Documentation française, et convaincu les lecteurs de leur utilité lors des applications de travaux personnels encadrés ou de travaux croisés.

Daniel MOATTI

*Docteur en sciences de l'information et documentaliste
au Collège Pierre Bertone - Antibes*

Michèle MARTIN du THEIL

*Professeur certifié de communication administrative et bureautique
au Lycée Thierry Maulnier - Nice*