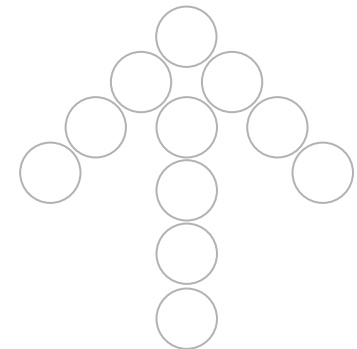




La Cyberadministration à l'ère de la société de l'information

enjeux, défis et premières réalisations

Christophe Legrenzi



Lausanne, le 4 septembre 2007



Introduction aux Systèmes d'Information



***Ken
Boulding***

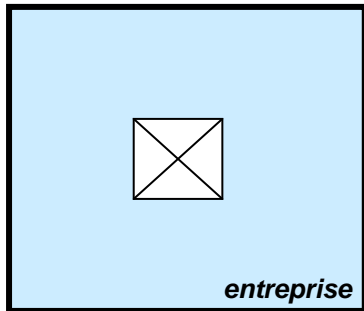
« Le concept d'industrie du savoir contient suffisamment de dynamite pour envoyer les économies traditionnelles sur orbite »

Les différentes 'Révolutions' informatiques

< 1980

1ère vague

ère du mainframe



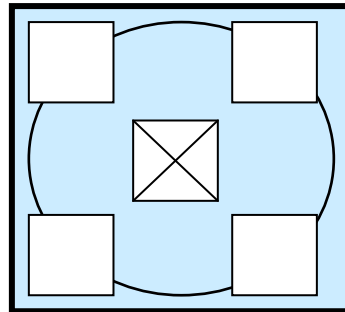
**Système d'information
centralisé**

*Automatisation
des tâches/fonctions
administratives*

1980 à 2000

2ème vague

ère du micro



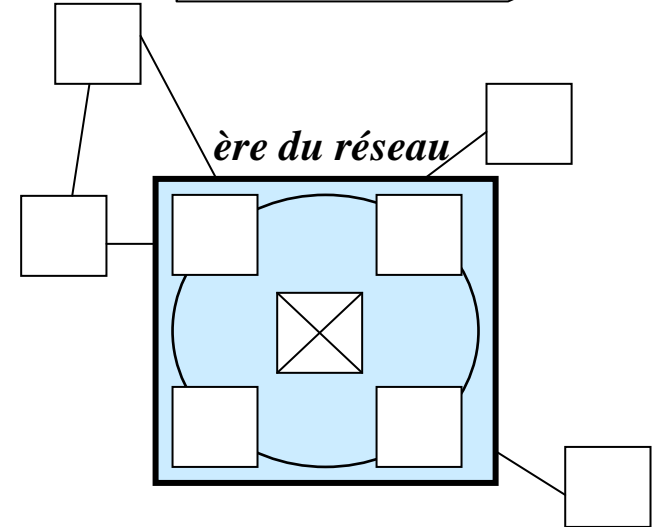
**Systèmes d'information
distribués** (utilisateurs)

*Productivité
individuelle et
départementale*

> 2000

3ème vague

ère du réseau



**Systèmes d'information
étendus** (clients, fournis., parten.)

*Reconception
des processus et des
modèles économiques*

Le Paradoxe informatique

- **Aujourd'hui, l'outil informatique est devenu indispensable au fonctionnement des organisations modernes.**

- **Quelques chiffres :**
 - **Plus de 70% de la population active des pays développés emploie quotidiennement l'outil informatique**
 - **Un agent/salarié consacre en moyenne plus de la moitié de son temps de travail devant l'ordinateur**

- **Pourtant, cette importance n'est pas forcément révélée/mesurée au niveau de nos dirigeants, les budgets IT ne représentant que de 1 à 5% du budget global de fonctionnement de nos organisations.**

- **Le Prix Nobel d'économie Robert Morton Solow a mis en évidence ce Paradoxe qui concourt grandement à desservir le management des SI.**

Que faut-il piloter ?

Le système d'information

Les utilisateurs

Les usages

L'informatique

L'information

Les véritables enjeux monétaires

Le système d'information

Budget SI

=

**10 à 50 % du budget
annuel de
fonctionnement**

Budget Informatique

=

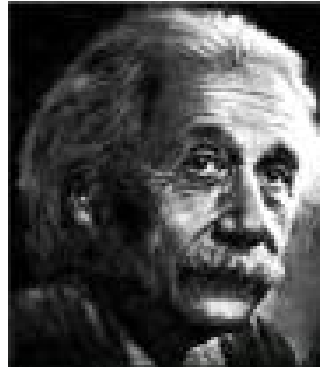
**1 à 5 % du budget
annuel de
fonctionnement**

**Valorisation de
l'information**

=

**1 à 5 fois le budget
annuel de fonctionnement**

Introduction à la Cyberadministration



***Albert
Einstein***

**« L'État est notre serviteur
et nous n'avons pas à en être les esclaves »**

Source : Comment je vois le monde

La Cyberadministration ou l'e-gouvernement

- **Le terme de Cyberadministration désigne les structures et procédures nécessaires à l'exercice de compétences étatiques, à l'offre de services et aux relations internes et externes de l'État, au moyen de processus fondés sur un réseau ainsi que sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)**

Unité de Stratégie Informatique de la Confédération (USIC), Berne

- **L'e-Gouvernement (ou gouvernement électronique ou encore administration en ligne) décrit l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les administrations publiques afin de rendre les services publics plus accessibles aux citoyens et aux entreprises et afin d'améliorer le fonctionnement interne de l'État. Il ne s'agit pas du gouvernement « traditionnel » auquel on aurait rajouté l'Internet mais d'un processus radical de changement de la manière dont l'État travaille et communique**

Wikipédia

Ces deux définitions sont complémentaires la première aborde les aspects SI tandis que la deuxième renvoie aux aspects stratégique et politique

La stratégie européenne en matière de TIC

- la stratégie de Lisbonne – un ambitieux programme de réformes lancé par le Conseil européen en mars 2000.

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the i2010 website. The browser's address bar shows the URL http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm. The website header features the European Commission logo and the text "Europe's Information Society". Below the header, there is a navigation menu with links to "Policies", "Activities", "Culture & Society", "Economy & Work", "Education & Training", "Quality of Life", "IS Industry", "Regions/World", and "IS Research". The main content area is titled "i2010 - A European Information Society for growth and employment" and contains a search bar, a "50th anniversary" banner, and several news items. The news items include "Public consultation on the future of ENISA (13/06/07)", "Call for experts for FP7 Challenge 5 Objective 5.3 - Virtual Physiological Human (12/06/07)", "Low business R&D a major threat to the European knowledge-based economy (11/06/07)", and "Survey and Analysis of EU ICT Security Industry and Market for Products and Services (Deadline: 09/07/2007)".

i2010
Information Space
Innovation & Investment in R&D
Inclusion

i2010 - A European Information Society for growth and employment

i2010 is the European Commission's strategic policy framework laying out broad policy guidelines for the information society and the media in the years up to 2010. It promotes an open and competitive digital economy, research into information and communication technologies, as well as their application to improve social inclusion, public services and quality of life ([more information](#)).

i2010 Highlights

NEW: i2010 Annual Report 2007
Investment in information and communication technology (ICT) is bearing fruit, finds the Commission's latest annual progress report on the i2010 initiative. Technology is fuelling innovation and productivity, and there are signs of fundamental change in markets and user behaviour, as Europe moves towards a knowledge-based economy. The report identifies the challenges facing policy makers and sets out key policy issues for the future which will be debated during a review of the i2010 strategy later in 2007. [More information](#)

€1bn in digital technologies for Europeans to age well
(14/06/2007) Responding to the needs of Europe's growing ageing population, the Commission adopted a European Action Plan for "Ageing Well in the Information Society". This Action Plan is accompanied by a new joint European research programme raising to over €1bn the research investment on information and communications technologies (ICT), targeted at improving the life of older people. These new EU initiatives will contribute to allowing older

News
[Public consultation on the future of ENISA](#) (13/06/07)
[Call for experts for FP7 Challenge 5 Objective 5.3 - Virtual Physiological Human](#) (12/06/07)
[Low business R&D a major threat to the European knowledge-based economy](#) (11/06/07)
[More news...](#)

Funding Opportunities
[Survey and Analysis of EU ICT Security Industry and Market for Products and Services](#) (Deadline: 09/07/2007)
[eContentplus Call for proposals 2007 - Guide for proposers](#) Just

➤ **La sécurité informatique et la confidentialité**

La sécurisation et la confidentialité des données reste un enjeu majeur tant au niveau des échanges que du stockage des données.



➤ **L'interopérabilité des systèmes informatiques**

L'interopérabilité vise l'intégration sans rupture de systèmes hétérogènes.

➤ **L'accès aux données**

La diffusion rapide des technologies mobiles (GSM, Wifi, CPRS, etc.) constitue un défi majeur dans le cadre des politiques mises en place par les pouvoirs publics en matière de gouvernement électronique.



➤ **L'identification du citoyen**

L'identification non ambiguë du citoyen est un des défis les plus importants à la création de dossiers administratifs électroniques.



➤ **Utilisation des données**

Il convient de bien valider au préalable le type d'informations à intégrer, et leur pertinence pour les administrations.

- **Le droit de l'administration électronique** est l'ensemble des règles juridiques qui s'appliquent aux usages que font les administrations publiques des réseaux, des machines informatiques et des logiciels utilisés par les administrations entre elles et avec leurs usagés et contractants divers reposant sur des normes et des protocoles :

- d'interopérabilité
- d'interconnexion
- d'ouverture



- **C'est un droit en ligne interactif** où les textes écrits, les textes parlés, les sons et les images sont produits grâce à des moteurs informatiques. Quatre critères doivent être associés pour rendre compte du droit de l'administration électronique :

1. L'interactivité en ligne
2. L'interopérabilité entre les programmes informatiques
3. L'interconnexion entre les machines
4. L'ouverture des programmes au contraire des programmes propriétaires



Le Paradoxe suisse



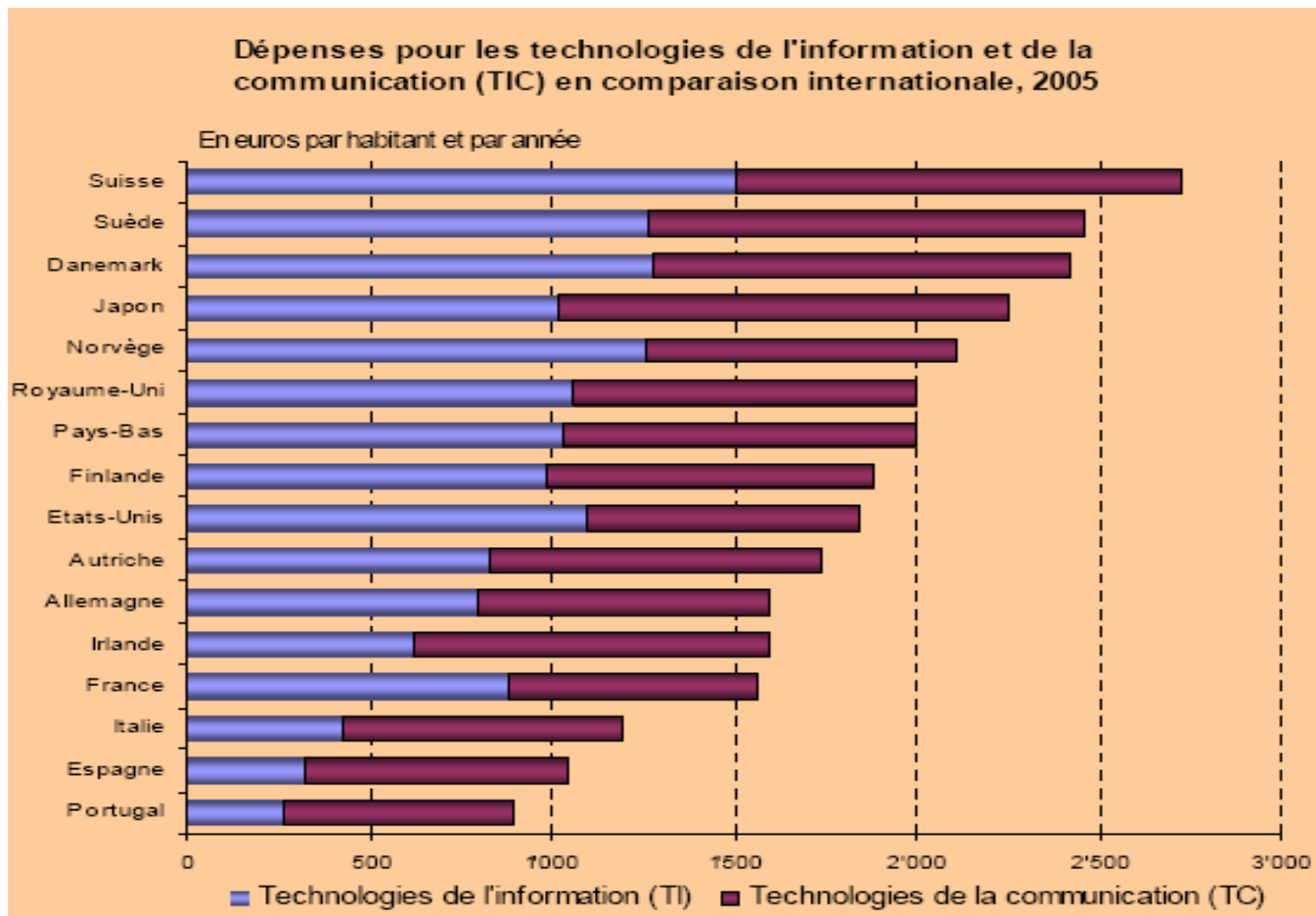
***Jacques
Bernoulli***

**« L'incertitude n'est pas dans les choses mais dans
notre tête : l'incertitude est une méconnaissance »**

Source : Ars conjectandi

L'investissement en matière de TIC

- On notera que la Suisse est en tête pour les investissements TIC ce qui lui permet d'avoir un fort « potentiel numérique ».



Source : EITO 2006, OFS

Le classement européen en matière de e-Gov

➤ Malgré ses investissements dans les TIC, la Suisse ne se positionne pas dans le peloton de tête en matière de Cyberadministration.

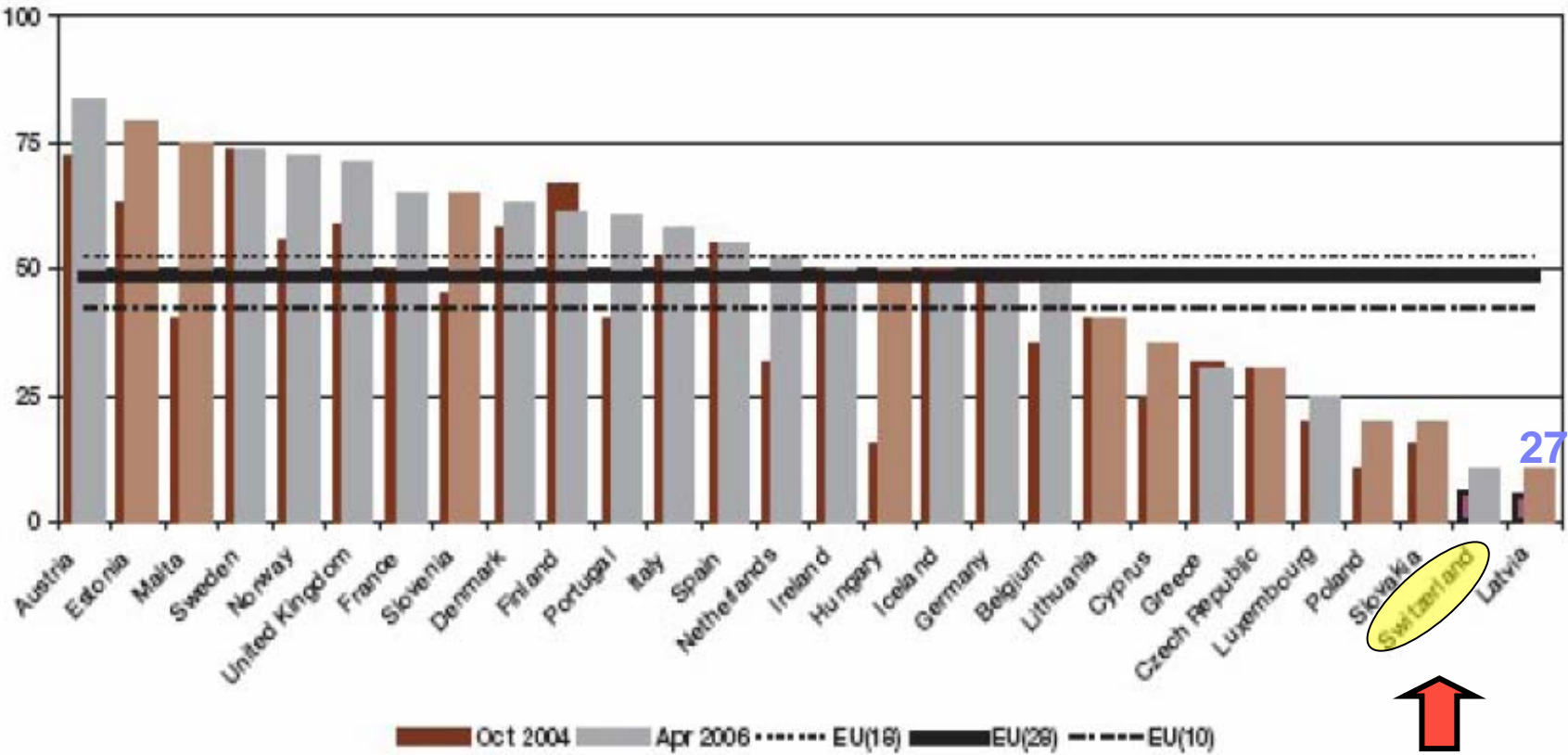


Illustration 1: Pourcentage des prestations publiques disponibles en ligne ("online availability")

Source : Commission européenne – Juin 2006



Perspectives internationales



Tocqueville

**« Le plus grand soin d'un bon
gouvernement devrait être d'habituer peu
à peu les peuples à se passer de lui »**

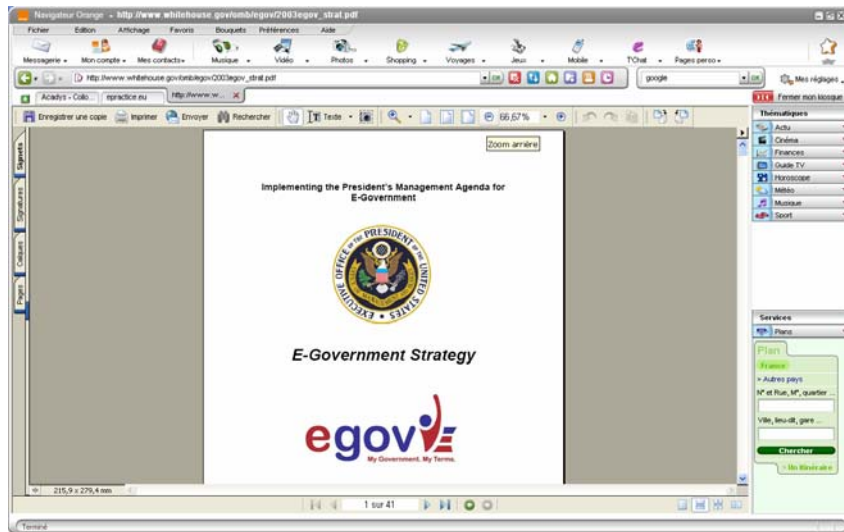
La plateforme des meilleures pratiques mondiales

- Plateforme européenne de partage, de rencontre et d'échange sur le thème de la Cyberadministration (annuaire de cas à l'échelle du monde)

The screenshot shows the epractice.eu website in a Mozilla Firefox browser window. The browser's address bar displays the URL <http://www.epractice.eu/home>. The website's header features the epractice.eu logo, navigation links for 'Meet', 'Share', and 'Learn', and buttons for 'Login' and 'Register'. Below the header, a main navigation bar includes 'Home', 'Cases', 'News', 'Events', 'Library', 'Factsheets', and 'People'. The main content area is divided into several sections: a welcome message for the 'European eGovernment Good Practice Exchange Platform', a 'Submit a Case' button with a 'What is a case?' link, a 'European eGovernment Awards 2007' section, an 'Observatories Network' section, and an 'Upcoming Events' section listing events like 'ES: e-Democracy Seminar' and 'FR: eBSN workshop on e-business for SMEs'. A featured 'Case Studies' section highlights 'An entrepreneurial system for Hungary's entrepreneurs' by Mate Kertesz, marked as an 'Editor's Choice'. The browser's taskbar at the bottom shows the system clock at 4:39 and various open applications.

Le point sur l'e-gouvernement aux États-Unis

- **Aux États-unis**, les hommes politiques au plus haut niveau de l'État ont été le moteur de l'introduction de la Cyberadministration. Le Président Clinton largement inspiré par Al Gore a donné l'exemple en utilisant de manière intensive la messagerie électronique (Email) dès son entrée en fonction. Les enjeux étaient de rendre l'administration plus efficace et réduire les coûts.



Stratégie



Résultats concrets

Le point sur l'e-gouvernement au Canada

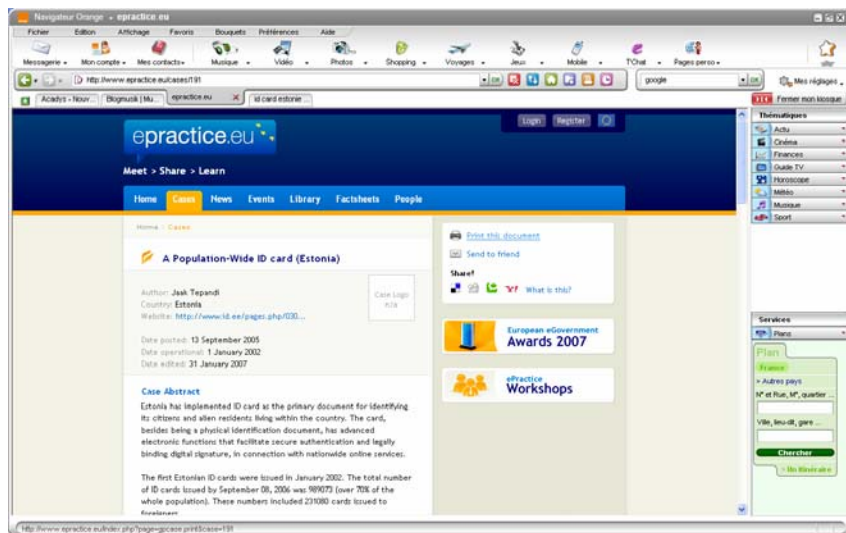
- Depuis 1998 plusieurs groupes de travail ont été constitués qui avaient pour ambition l'amélioration des services gouvernementaux rendus aux citoyens grâce aux nouvelles technologies de l'information. Ces groupes de travail ont donné lieu à deux initiatives :
 - **Service Canada** : aide les citoyens à trouver facilement les services gouvernementaux dans les deux langues officielles;
 - **Initiative d'amélioration des services** : centrée sur la performance des services offerts par le gouvernement du Canada.



Résultats concrets

Le point sur l'e-gouvernement en Estonie

- Il n'a fallu que quinze ans à l'Estonie pour passer d'une économie planifiée à une économie de marché moderne. Grâce au développement systématique d'Internet, l'Estonie est plus avancée dans ce domaine que bien des pays occidentaux. Toutes les écoles sont connectées à Internet, et l'Estonie a été en 2005 le premier pays du monde à réaliser un scrutin en ligne.



Stratégie



Résultats concrets



Outil de veille Cyberadministration



***Isaac
Newton***

**« Si j'ai vu plus loin que les autres, c'est parce
que j'étais juché sur les épaules de géants »**

Un portail de veille dédié à la Cyberadministration

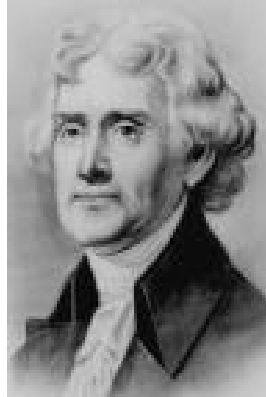
- Plateforme de flux d'informations sur le thème de la Cyberadministration et des services publics en ligne (e-gouvernement, e-learning, e-santé)

The screenshot displays a web browser window titled "Navigateur Orange - Fenêtre pop-up". The main header features a navigation bar with categories: "Cyberadministration (95)", "e-gouvernement", "e-learning", "e-santé", and "Innovations et solutions technologiques". A search bar is present with the text "Dans ma page" and "Rechercher".

The main content area is divided into several sections:

- Agenda des événements 2007:** A calendar for July 2007. The 19th is highlighted. Below the calendar, there are two event listings:
 - (1) 4th Ministerial eGovernment Conference Feeds:** "Join the eGovernment event in Lisbon".
 - (2) SMSI - Sommet mondial de la société de l'information**
- (5) sites institutionnels:** A list of institutional sites including:
 - (10) Fondation Internet Nouvelle Génération (FING)**
 - (9) ZDNet.fr - Cyberadministration et Solutions IT**
 - (12) Information Society News**
 - (56) Le magazine de la modernisation de l'Etat**
- Bookmarks:** A list of tags for e-governance in various countries: Japon, Etats-Unis, Allemagne, Angleterre, Australie, Belgique, Espagne, France, Grèce, Italie, Taiwan, Initiative i2010, Les CAF de l'ère numérique, Sixth international e-gouv conference 2007, and UE (e-gouvernement).
- Recherche Blog - Cyberadministration:** A search box with "Cyberadministration" entered. Results include:
 - Cadastre géologique: le Conseil d'Etat adopte ...
 - Pour un canton de Vaud plus solidaire et plus...
 - Tunisie: Détermination à généraliser la tec...
 - «Informatique et e système», thème d'une confé...
 - "Informatique et E système" thème d'une c...
 - Fracture numérique: Etes vous branchés?
 - Suisse : Cadastre géologique centralisé du s...
- Recherche Web - cyberadministration:** A search box with "cyberadministration" entered. Results include:
 - E-Government : La **cyberadministration**
 - Bienvenue sur le site **CyberAdministration.ch**
 - Chancellerie fédérale - **Cyberadministration**
 - SSSA - **Cyberadministration** en Suisse
 - [PDF] Un aperçu des projets de **cyberadministration** au sein de la ...
 - Cyberadministration** et vie privée
 - www.ch.ch - Bienvenue - Audition sur la stratégie suisse de ...
- Recherche de vidéos - e-administration:** A search box with "e-administration" entered.

Conclusion



*Thomas
Jefferson*

**« I am captivated more by dreams of the future
than by the history of the past »**

Partenariat pour réussir la « Cyberadministration »



Administration



De client fournisseur...

Informatique

**Organisation
Gagnante**

L'objectif ultime de la fonction informatique est d'assurer la plus grande valeur pour l'organisation grâce à une utilisation efficace des technologies de l'information



Contact

Pour plus d'informations...

ACADYS France SA

17-23 Square Edouard VII

F-75009 PARIS

Tél. : +33 (0)1 40 20 41 41

<http://www.acadys.fr>



ACADYS Partners Ltd

Kantstrasse 14

CH-8044 ZURICH

Tél. : +41 (0)262 65 58

ACADYS R&D

40 rue Jean Monnet

F-68200 MULHOUSE

Tél. : +33 (0)3 89 42 00 10

christophe.legrenzi@acadys.com