

LES OUTILS DU WEB 2.0 AU SERVICE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

Boubker Sbihi
Enseignant-chercheur
Ecole des sciences de l'information,
bsbihi@hotmail.com

Résumé

De nos jours, l'Administration publique offre un nombre varié et important de services à ses usagers. Ces services souffrent généralement d'une lenteur souvent exagérée, d'une grande bureaucratie et, dans la plupart des cas, d'une rupture complète avec ses usagers. Afin de moderniser ses services et d'améliorer leur qualité, elle a utilisé, depuis des années déjà et d'une manière incrémentale, les TIC afin d'atteindre les objectifs fixés. Des gains importants en termes d'efficacité, de qualité de service, de productivité et de délai d'exécution se sont rapidement fait sentir auprès des usagers. Par ailleurs, avec la large utilisation et la diffusion des outils sociaux du web 2.0 souvent gratuits et leur adoption par les jeunes générations, il s'avère indispensable de les intégrer, en plus des TIC traditionnels, pour repenser les anciens services et en proposer de nouveaux pour répondre aux nouveaux besoins recensés.

C'est dans ce contexte que se positionne notre article, qui a pour objectif de proposer une stratégie méthodologique basée sur les outils sociaux du web 2.0 permettant d'intégrer et de repositionner davantage les usagers dans la vie politique afin de garantir une bonne gouvernance dans le contexte national et d'atteindre les objectifs tracés par les politiques publiques.

Mots-clés : e-Administration, web 2.0, outils sociaux, qualité de service.

1. INTRODUCTION

Aujourd'hui, pratiquement tous les domaines de notre vie courante sont couverts par les technologies de l'information et de la communication, contribuant ainsi à la réalisation des tâches quotidiennes à des fins aussi bien personnelles que professionnelles. C'est ainsi que là où elles sont intervenues, elles ont contribué efficacement à l'amélioration de la productivité et à la réalisation efficace des différentes missions ; parmi les domaines qui en ont tiré un grand profit, on peut citer celui de l'enseignement qui a migré vers le e-Learning, celui de la finance vers la e-finance ou encore celui de la justice vers la e-justice...

L'administration publique ne fait pas exception : grâce aux technologies de l'information et de la communication, elle a modernisé son fonctionnement et ses services dans l'objectif de mieux répondre aux besoins du grand public et de rapprocher encore plus l'administration du citoyen.

Toutes les définitions du terme e-administration concordent pour le définir comme l'usage des TIC en vue de réaliser un objectif public dans les meilleures conditions. En effet, le terme e-administration est défini par l'Union européenne comme « l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques, associée à des changements au niveau de l'organisation et à de nouvelles aptitudes du personnel afin d'améliorer les services publics et renforcer le soutien aux politiques publiques » (Union européenne, 2006).

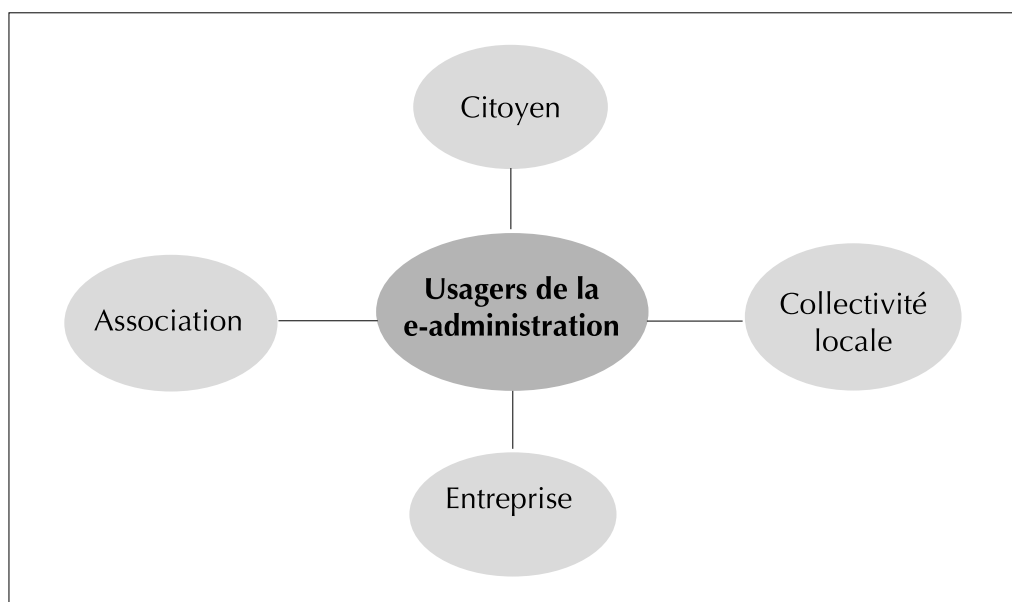
Pour sa part, L'OCDE (1) définit l'administration électronique comme étant « l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité » (Lau, 2004).

Anderson définit la e-administration comme étant « l'utilisation par l'Etat des nouvelles technologies de l'information et de la communication pour assurer la marche régulière des services publics tant pour son fonctionnement interne qu'en faveur des usagers » (Andersen, 2000).

(1) Organisation de coopération et de développement économiques.

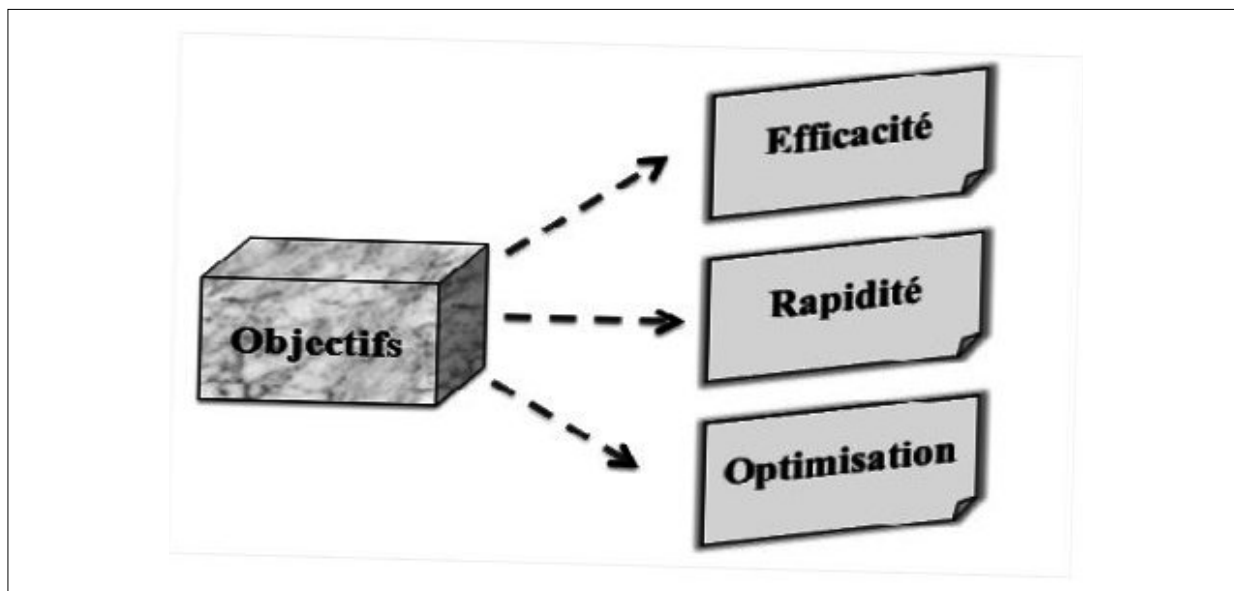
Au final, nous pouvons donc conclure que l'administration électronique désigne le recours aux différentes technologies de l'information et de la communication par les administrations publiques en vue d'améliorer son efficacité, la qualité des services et d'optimiser les délais d'exécution. De telles attentes sont partagées par les usagers de la e-administration, dénommés partenaires, et qui sont au nombre de quatre, représentés dans la figure suivante :

Figure 1
Les usagers de la e-administration



Plus concrètement, l'administration électronique vise à desservir d'une manière optimale et correcte les usagers dans un contexte de mondialisation en toute équité et transparence et où qu'ils se trouvent ; pour y parvenir, elle s'attachera à améliorer les processus de la circulation de l'information et faciliter la communication entre les usagers et l'administration. L'administration électronique est, pour ainsi dire, une solution qui assurera le développement d'un vaste système d'information se traduisant par des économies de temps, des efforts et de coûts. La figure suivante montre les objectifs de base qu'elle vise en faisant appel aux TIC.

Figure 2
Les objectifs visés par l'administration électronique



Il est certain que l'usage des technologies de l'information et de la communication d'une manière professionnelle et plus spécialement l'internet et son usage par ses différents partenaires ne manqueront pas d'améliorer les services offerts par l'administration publique ; il suffit de rappeler à ce propos l'apport considérable des nouvelles modalités de service sous forme de paiement en ligne, de vote électronique ou encore de gestion des documents administratifs. C'est dans ce sens qu'il convient de comprendre l'optimisme du ministère marocain de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies quant au niveau satisfaisant du taux de pénétration des TIC dans les entreprises et l'expansion de son utilisation ; aussi conclut-il que ces deux facteurs joueront incontestablement un rôle important dans le développement d'une économie du savoir et dans la capacité des entreprises à produire une valeur ajoutée supérieure et créer de nouveaux gisements d'emplois (MICNT, 2010).

Faut-il rappeler que l'administration électronique ne se limite pas uniquement à l'internet mais qu'elle le dépasse pour concerner également l'utilisation de certains services électroniques anciens accessibles hors du net tels que le téléphone ou encore le fax ? C'est le cas notamment de la technologie biométrique utilisée actuellement au Maroc dans la gestion des

passesports (passport biométrique, 2010) ou encore des procédures sécurisées futures de vote électronique par le biais d'une carte à puce ou d'empreintes digitales.

L'objectif de notre contribution est de proposer une stratégie visant une plus grande intégration des usagers dans la vie politique par le biais des outils sociaux du web 2.0 dans un contexte national ; de la sorte, l'administration sera beaucoup plus proche de ses usagers et en mesure de repenser les services qu'elle offre actuellement et qu'elle offrira dans le futur en adoptant une approche centrée sur les usagers et tenant compte de la culture et des souhaits de la population ciblée.

Dans ce qui suit, on présentera les concepts ainsi que les outils du web 2.0, puis on exposera les concepts de l'administration électronique ; tel est le contenu du paragraphe 3 ; on proposera par la suite dans le paragraphe 4 l'utilité de l'intégration des outils du web 2.0 dans l'administration électronique donnant le nouveau terme e-administration 2.0 ; on présentera ensuite les éléments d'une stratégie qui permettra d'intégrer les outils du web 2.0 dans un processus social d'identification des besoins et de modernisation des procédures dans un dernier paragraphe, avant de terminer avec une conclusion générale où on présentera un ensemble de perspectives.

2. LE WEB 2.0

Le coup d'envoi du web 2.0 – ou encore le web collaboratif – fut donné par Tim O'Reilly il y a une quinzaine d'années (O'Reilly T., 2005) ; sous cette forme, le web présente une nouvelle vision et un changement de base considéré comme une réelle évolution ; en effet, il a augmenté sa quantité d'informations et a permis une certaine organisation de ses utilisateurs sous forme de communautés participant à la production, la communication, le partage et la diffusion des contenus (Musser and O'Reilly, 2006).

Tableau 1
Les différents types de définitions du web 2.0

Auteur	Définitions du web
(Devis, 2005)	Le web 2.0 apparaît comme une philosophie d'ouverture sociale dont le but est d'abandonner le contrôle individuel au profit de la participation du plus grand nombre.
(Mac Manus, 2005)	Le web 2.0 est un web social, ouvert, qui laisse le contrôle des données et qui mélange le global au local. Il correspond à de nouvelles manières de rechercher et d'accéder au contenu.
(Miller, 2005)	Le web 2.0 est un regroupement égal d'évolution et de révolution qui a profité de l'utilisation des standards existants tels que HTML, CSS et XML et la présence du navigateur web.
(Musser <i>and al</i> , 2005)	Le web 2.0 consiste à ne plus considérer l'utilisateur comme un simple consommateur de l'information mais plutôt comme producteur potentiel de contenu et donc un acteur vital à l'alimentation du web 2.0.
(Anderruthy, 2007)	Le web 2.0 apparaît comme une philosophie d'ouverture sociale dont le but est d'abandonner le contrôle individuel au profit de la participation du plus grand nombre, fruit de plusieurs changements technologiques, sociaux, culturels et économiques du réseau interne.

Grâce à cette vision du web, chaque utilisateur augmentera l'utilité du réseau et participera à la création d'une intelligence collective en utilisant des milliers de services en ligne sur le net dont certains sont accessibles gratuitement. Sa définition et donc la précision de son contenu se sont enrichies de plus en plus grâce aux apports progressifs d'un certain nombre de spécialistes en la matière.

On peut déduire, à la lecture de ces différentes définitions, que le web 2.0 nécessite une définition plus élargie, intégrant tous ses différents aspects et non pas seulement les seuls aspects sur lesquels chaque auteur met l'accent.

Pour revenir au promoteur du web 2.0, Tim O'Reilly (O'Reilly T., 2005), nous lui emprunterons l'évolution de cet important levier de l'administration publique qui se compose de sept concepts essentiels ; en les analysant nous y avons décelé trois grands aspects parfaitement complémentaires, à savoir : l'aspect technique, l'aspect humain et l'aspect financier.

L'aspect technologique intervient à 3 niveaux synthétisés.

Tableau 2
L'aspect technologique web 2.0

Conversion du web en une plateforme de services	Le web passe d'une collection de sites web à une plateforme informatique fournissant des applications diverses aux utilisateurs. Il se base sur un ensemble de modèles de conception légers qui permettent la syndication et la coopération des données et des services...
Création d'interfaces souples et légères basées sur les standards et protocoles web	Il s'agit de plusieurs technologies se développant chacune de leur côté combinées dans AJAX (Asynchronous JavaScript and XML) et qui sont : XHTML, CSS et JavaScript pour la présentation des sites, DOM (Document Object Model) pour l'affichage dynamique et interactif, XML (Extensible Markup Language) pour la manipulation de données.
Ouverture du web sur différents dispositifs matériels autres que le PC	Le web 2.0 se veut multiplateforme. Il est ouvert à l'utilisation de n'importe quel dispositif matériel autre que le PC et plus spécialement ceux qui sont mobiles et utilisant des réseaux sans fil.

L'aspect économique est essentiellement visible à travers ce qu'on appelle le rendement d'échelle. En effet, le web 2.0 propose l'utilisation des logiciels libres comme solution de richesse qui s'oppose aux logiciels propriétaires.

Ce mouvement se base sur les quatre libertés qui démocratisent l'accès et la participation à la création, sur la base des anciens logiciels libres, de nouveaux sous licence libre. Dans ce contexte, la production des contenus ne coûtera pratiquement rien.

En outre, le web 2.0 se base, d'une part, sur la publicité à travers les bannières publicitaires pour subventionner les sites et, d'autre part, sur les paiements des accès à travers le trafic sur les sites, comme c'est le cas du site youtube qui permet de partager des millions de fichiers chaque jour.

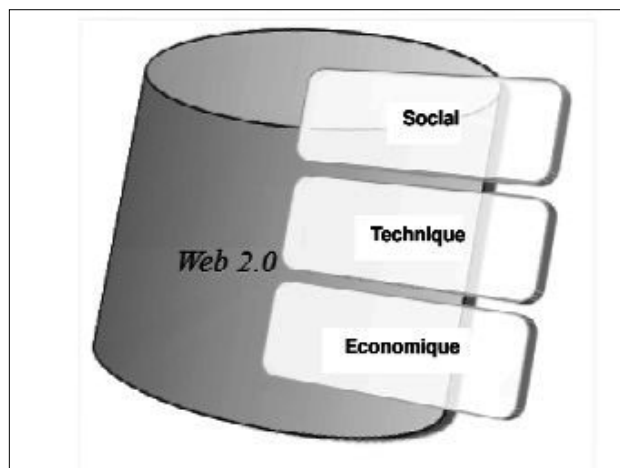
L'aspect social est sans doute le plus important et se structure ainsi :

Tableau 3
L'aspect social du web 2.0

Conversion des internautes en producteurs de contenus et d'applications	Les internautes deviennent des producteurs de contenus et d'applications ; on passe ainsi de la notion de "logiciel produit" à celle de "logiciel service". De plus, le web 2.0 offre par la suite une grande interactivité entre l'utilisateur et l'auteur, d'une part, et entre les utilisateurs eux-mêmes, d'autre part.
L'amélioration des services du fait de l'augmentation du nombre d'utilisateurs	Le web 2.0 met à la disposition des auteurs plusieurs outils simples et faciles d'utilisation qui les inciteront à participer, d'autant plus que l'utilisation de ces outils ne demande aucune connaissance technique. Plus le nombre de participants augmente, plus la quantité d'informations augmente automatiquement et plus le service s'améliore.
Création de l'intelligence collective grâce à la collaboration	L'implication des utilisateurs dans le réseau à travers des logiciels libres permet de tirer profit de leur intelligence et aussi de garantir leur large utilisation puisque ce sont eux qui produisent les contenus de ce nouveau mode du web et qui consomment l'information.

On peut donc en déduire que le web 2.0 est un dispositif multi-dimensionnel car il regroupe des concepts sociaux, technologiques et économiques. La figure suivante représente les trois dimensions de base du web 2.0 :

Figure 3
Les trois dimensions du web 2.0



Comme on peut le constater, le web 2.0 est perçu selon trois dimensions de base où chaque dimension contribue à sa définition.

- **Dimension sociale** : la participation des internautes est l'élément moteur du web 2.0 qui devient de ce fait un réel réseau d'interaction sociale. En effet, n'importe qui peut créer facilement un espace d'information qui devient immédiatement accessible par n'importe qui, n'importe où et où il peut mettre n'importe quoi.

- **Dimension technique** : du fait du basculement de l'installation des logiciels vers l'utilisation des services en ligne, le web 2.0 constitue une véritable avancée technique. C'est pourquoi il est devenu une plateforme robuste pour l'innovation qui intègre plusieurs types de machines tels que les appareils mobiles, du téléphone à la télévision.

- **Dimension économique** : de tradition, le financement des sites se faisait par les dons ou le paiement des licences d'utilisation des logiciels propriétaires. Le web 2.0, quant à lui, compte principalement sur les publicités, les offres commerciales et les trafics réseaux.

Outre ces sept concepts de base, le web 2.0 doit aussi son succès grâce à la simplicité, la rapidité, la facilité et bien souvent la gratuité de ses outils. Nous examinerons ultérieurement les principaux outils du web 2.0 dans le contexte de la e-administration qui sont au nombre de six, regroupés dans le tableau suivant :

Tableau 4
Les outils web 2.0 et leurs utilités

Outils	Utilité
Blogue	Publication et commentaire de l'information
Wiki	Intelligence collective
Réseau social	Création de communautés en ligne
Flux Rss	Veille informationnelle régulière
Tag	Personnalisation des recherches
Podcast et Videocast	Partage de fichiers audios et vidéos

En raison de la facilité et de la simplicité de leur utilisation ainsi que de leur large diffusion, les outils sociaux du web 2.0 offrent des services très performants. C'est ainsi qu'ils permettent de créer, de corriger et de publier les contenus collaboratifs. De plus, leur nombre ainsi que leur diversité font d'eux des instruments capables de proposer un environnement collaboratif exemplaire en créant le contexte favorable pour échanger et créer les interactions sociales.

3. L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE

A la disposition des citoyens, des entreprises et des collectivités locales, l'administration publique se charge de leur offrir des services nombreux et variés. Néanmoins, elle se caractérise généralement par une lenteur exagérée, une bureaucratie et même dans plusieurs cas par une rupture complète avec ses usagers. Stimulée par la modernisation de son fonctionnement et des services qu'elle offre et afin de mieux répondre aux besoins de ses usagers, elle a adopté les technologies de l'information et de la communication ; ce faisant, elle entend améliorer son efficacité en termes de qualité, de productivité et de délais d'exécution et se rapprocher encore plus de ses usagers.

Pour bien situer la performance dans le contexte de la e-administration, il est utile de recourir à la définition donnée par l'Union européenne (Union européenne 2006) ; celle-ci considère que la performance d'une e-administration dépend principalement de deux critères essentiels :

– **la qualité de l'offre** : le service doit suivre une démarche dématérialisée de bout en bout ;

– **la rapidité de la réponse** : le délai de réponse à une requête doit être court et optimal.

En effet, l'efficacité de l'administration se mesure par le délai et la qualité de ses services et par la productivité et la disponibilité de son personnel. Dans ce contexte, le premier objectif visé est d'automatiser la totalité des services pour économiser le temps et les coûts de manière à ne plus déplacer les citoyens aux guichets. C'est exactement le contexte des services à offrir par l'administration en ligne qui consiste, selon l'Union européenne, à les regrouper en deux services de base :

- **le service à la population et aux entreprises** : l'administration en ligne aux citoyens et aux entreprises ;

- **le service inter-administrations** : l'administration en ligne entre les autorités nationales, régionales et locales et aussi les institutions communautaires (Union européenne, 2006).

Pour atteindre cet objectif, elle doit centraliser et faire partager les données par les différentes administrations afin de faciliter le traitement et d'optimiser les délais d'exécution.

Dans un tel environnement, l'administration en ligne doit être accessible continuellement, c'est-à-dire 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, y compris les jours fériés et les congés. Il subsiste néanmoins un grand problème qui tient aux données personnelles touchant la vie privée des gens et qui doit être normalement géré par une loi, et à l'accès qui doit être sécurisé.

L'utilisation des TIC d'une manière sécurisée permet la simplification des démarches fastidieuses en dématérialisant à 100 % les procédures appelées télé-procédures afin d'améliorer la disponibilité, l'accessibilité et la transparence. Comme exemple de ces services, on peut citer :

- L'obtention d'un document ou d'une pièce administrative comme :
 - un passeport ou une carte nationale ;
 - un extrait d'acte de naissance ou de casier judiciaire ;
 - un relevé de salaire.
- La consultation d'informations ou le dépôt de documents comme :

- la consultation des remboursements maladies ;
- le dépôt des déclarations fiscales.
- Autres services comme la connaissance de l’avis des citoyens sur un point donné.

Malgré ces multiples promesses, l’administration en ligne connaît des limites qui se présentent comme des obstacles aux objectifs fixés qui sont de 3 ordres :

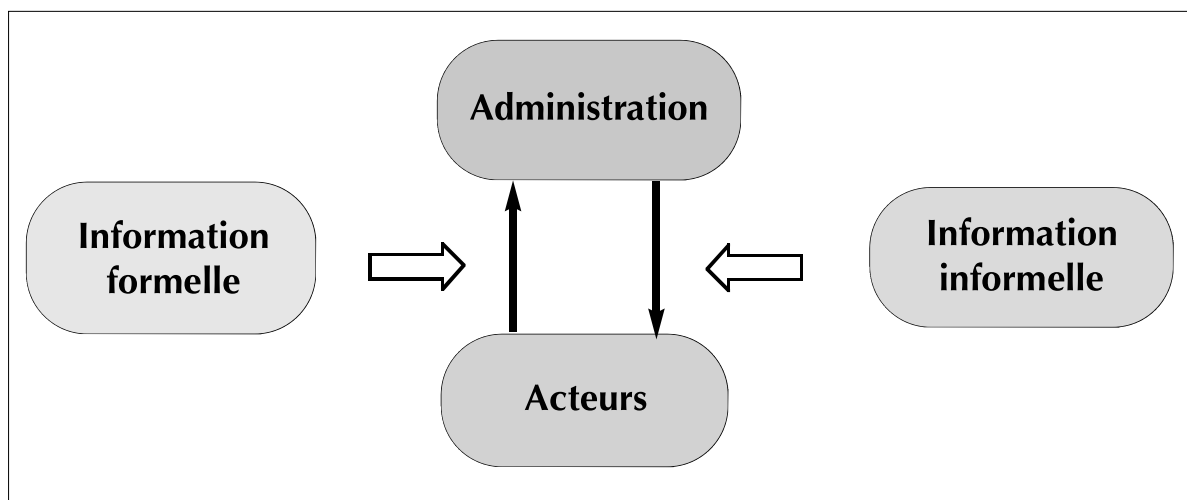
- technique et organisationnel :
 - la transformation de la fracture numérique entre les pays du Nord et ceux du Sud par une fracture administrative inter-citoyens surtout à cause du nombre trop élevé d’analphabètes dans certains pays du tiers-monde ;
 - le déploiement insuffisant d’outils robustes et sécurisés ;
 - l’adoption par chaque administration d’un sous-système d’information et le manque de coopération entre les diverses administrations.
- les relations avec les usagers :
 - la protection des données de la vie privée des usagers, qui est un droit normal ;
 - la rupture avec le citoyen.
- la non-évaluation des services offerts.

La condition première pour que l’administration réponde au mieux à ces nouvelles questions est d’intégrer les usagers dans tout le processus de réalisation du service, depuis la définition des besoins jusqu’à la phase de maintenance. A cet effet, on propose d’intégrer les outils sociaux du web 2.0 d’une manière maximale et dans toutes les étapes comme moyen facile et efficace pour gérer et accompagner ses différentes missions permettant de mener à mieux les différentes tâches. En effet, les outils du web 2.0 jouissent d’une grande popularité et donc d’une large diffusion surtout au sein de la jeunesse. Dans ce cas, les échanges d’informations entre les différents acteurs de l’administration électronique seront décomposés en 2 parties :

- une partie formelle qui comporte l’information de base communiquée ;
- une autre partie informelle qui accompagne l’information de base communiquée.

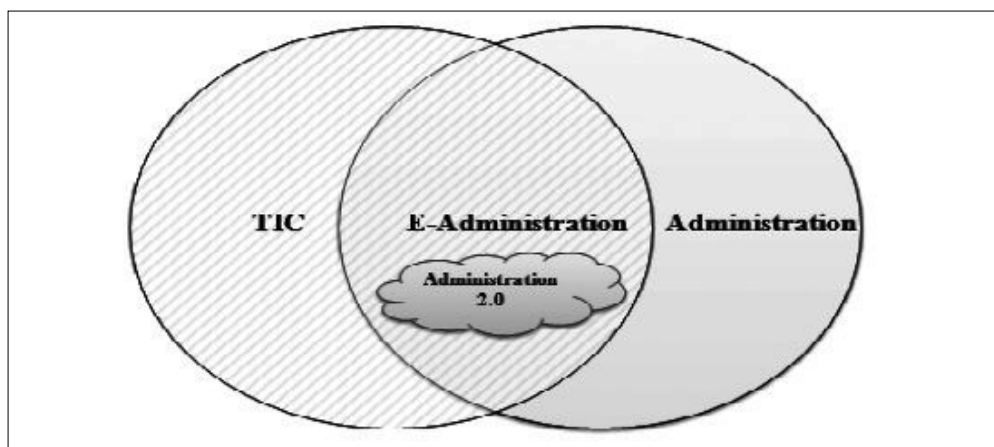
Les processus proposés de la circulation de l'information par les acteurs de l'administration électronique sont illustrés dans la figure suivante.

Figure 4
Le processus de la circulation de l'information par les acteurs de l'administration électronique



L'intégration des outils sociaux du web 2.0 permettra de définir un nouveau mouvement de l'e-administration appelé Administration 2.0 et qui provient du mixage des besoins de l'administration et des services offerts par le web 2.0, comme le montre la figure suivante.

Figure 5
L'origine de l'e-administration 2.0



En fait, notre travail vise deux grands objectifs :

- expression des besoins et des attentes des différents acteurs, à travers les outils du web 2.0 ;
- proposition des éléments d'une stratégie pour réussir l'intégration des nouveaux outils au sein de l'administration électronique, en adaptant ces mêmes outils.

4. LES MISSIONS DU WEB 2.0 EN ADMINISTRATION

Ces outils, que nous considérons comme étant les principaux dans l'environnement du web.2, remplissent trois missions importantes, dans la perspective du partage et de la communication entre l'administration et les usagers. Nous les présenterons successivement en les intégrant dans leurs missions respectives.

4.1. Publication et gestion de contenus

Il s'agit ici d'assurer, d'une part, la publication et le commentaire de contenus en ligne et, d'autre part, la gestion de contenu de sites web en vue de l'émergence de l'intelligence collective. A cet effet, on recourra successivement à deux outils : les blogues et les wikis.

- **Les blogues en administration**

Un blogue est un outil de publication de contenus en ligne qui permet à un internaute de publier régulièrement des informations ou de commenter l'actualité sur un sujet bien déterminé (Cyril and Turrettini, 2004). Il est généralement libre d'accès et permet d'informer les internautes sur les nouveautés dans un domaine donné, remplaçant ainsi la vision de la messagerie et du chat. C'est un véritable outil de socialisation et de communication collaboratif qui se caractérise par la simplicité de son utilisation, laquelle favorise une réelle interactivité et une large diffusion, tout en permettant un travail collaboratif et de partage des connaissances (Ertzcheid, 2005). Dans ce contexte, l'utilisation des blogues comme moyen simple et efficace de communication et de marketing permettra l'ouverture de l'administration aux avis des différents usagers et de poster des commentaires afin de participer massivement à la création et à l'utilisation des différents services électroniques. Il permettra de tirer profit de l'intelligence collective et

d'enrichir les expériences tout en construisant des communautés selon les spécialités, d'annoncer les nouveautés, de discuter des problèmes et de poser des questions aux autres responsables. Comme exemple d'utilisation de blogue de l'administration, on peut citer la participation à une discussion politique en faisant dialoguer les responsables et les personnalités politiques ou encore à un débat national tel que l'avenir du système de santé et de retraite ou la réforme des institutions.

- **Les wikis en administration**

Un wiki est un système de gestion de contenu de site web rendant ses pages web librement modifiables sans difficulté technique par tous les visiteurs y étant autorisés. C'est un véritable outil de travail collaboratif et un espace de discussion qui offre la possibilité de construire au fur et à mesure des contributions qui donnent un contenu structuré et organisé (Ebersbach, A., 2006). Comme les blogues, les wikis permettront aux citoyens de créer facilement et simplement des sites communautaires peu coûteux. De plus, les wikis sont rapides et instantanés ; ils favorisent le travail collaboratif, permettent l'élaboration collective des contenus et l'espace d'échange avec les internautes ; ils permettent aussi de diffuser de l'information et n'exigent pas de connaissances particulières. Les usagers deviennent créateurs d'une œuvre commune en augmentant les connaissances dans le but d'une capitalisation globale du savoir et une coopération généralisée de l'intelligence collective. Ils peuvent être utilisés dans la réalisation d'une documentation sur une vision globale des citoyens ou sur une question ou un débat. Ils permettront de faire passer les citoyens à une culture de co-construction, créant ainsi un changement stratégique basé sur une vision partagée.

4.2. Mise en réseaux des utilisateurs du web 2.0

Il ne s'agit pas seulement de collaborer et donc de contribuer à l'amélioration des contenus, mais également de les partager et de mettre en réseaux les utilisateurs. Le web 2.0 prévoit à cet effet deux outils qui sont les réseaux sociaux, d'une part, et les podcasts et videocast, d'autre part.

- **Les réseaux sociaux en administration**

Les réseaux sociaux constituent une solution efficace et à moindre coût qui permettra de mettre en réseau d'une manière ascendante les différents

usagers et de partager les différentes ressources en ligne, tissant ainsi des communautés de pratique regroupées selon les domaines d'intérêt de chacun (Lefebvre, 2005). L'organisation des utilisateurs sous forme de communautés facilite par la suite la large diffusion de l'information. Ils permettent aussi de toucher fortement et rapidement un très large public, d'une part, et d'avoir un ciblage très précis des annonces et des individus, d'autre part. Ils permettent aux citoyens de s'informer en permanence et de se tenir régulièrement au courant, de tenter d'agir au niveau des attentes, des besoins, des critiques et des décisions. Cette participation peut concerner directement l'identification des problèmes posés en proposant des solutions pour surmonter, améliorer et proposer de nouveaux services.

- **Les podcasts et videocast en administration**

Le podcasting ou le videocasting se présentent comme un moyen particulièrement efficace de partage et de diffusion multimédia à la fois facile et gratuit. Grâce à eux, il est possible de diffuser de fichiers audio et vidéo sur internet enrichis par des commentaires. En effet, dans le contexte de l'administration électronique, la vidéo et le son sont utilisés pour visualiser ou entendre des avis et des interventions enregistrés comme lors d'une audience (Lussigny, 2008). Bien mieux, ils offrent la possibilité de les écouter et de les voir en différé pour pallier son absence ou pour s'assurer de la signification d'un message. Pour une plus grande efficacité, nous proposons la mise en place de formations à l'intention des citoyens et des entreprises par le biais de podcasts et de videocasts afin d'instaurer une culture de bonne citoyenneté. Dans ce contexte, des bibliothèques de contenus sont accessibles avec une possibilité d'abonnement via les flux RSS.

4.3. Personnalisation des recherches et prise en charge des nouveautés

Sous cette mission, l'objectif est de définir des standards d'information et de suivi des nouveautés d'un site web, d'une part, et de personnaliser les recherches à l'aide d'un mot-clé associé sur une information, d'autre part. C'est précisément les rôles que jouent successivement les flux RSS et les tags.

- **Les flux RSS en administration**

Les flux RSS sont des standards destinés à informer sur les nouveautés d'un site web ou d'un blogue et à les suivre simplement et efficacement.

L'internaute sera informé en temps réel des nouvelles mises à jour du contenu sur l'administration électronique en recevant des alertes grâce au lien hypertexte permettant au lecteur de lire la suite de l'actualité en ligne sans être amené à la consulter (Lussigny, 2008). Il s'agit donc d'un service qui avertit l'utilisateur immédiatement dès qu'une nouvelle vient de paraître d'une manière simple et très efficace ; il lui permet ainsi de rester informé au quotidien tout en économisant le temps et l'effort des recherches documentaires continues, faisant ainsi de la veille informationnelle. Grâce au lien hypertexte, le citoyen sera donc constamment en état de se mettre à jour au quotidien en économisant temps et effort.

- **Les tags en administration**

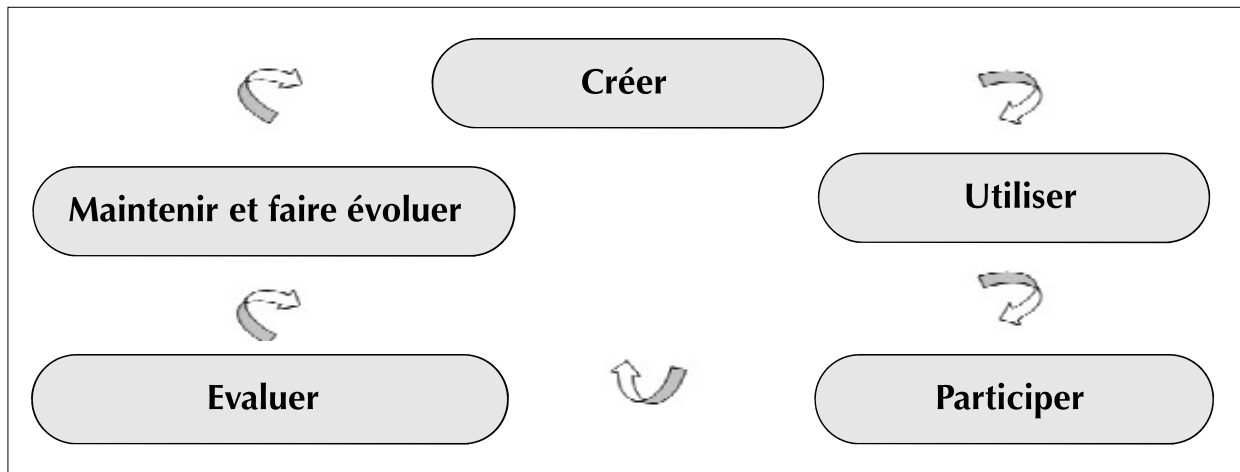
Un tag est un mot-clé associé sur une information dans le contexte web 2.0 défini par les utilisateurs. Il utilise des mots-clés pour classer des informations d'une manière informelle (Gervais, 2007). C'est ainsi que, d'une manière simple et rapide, le citoyen peut marquer une information intéressante concernant une question le concernant à travers les tags et effectuer des recherches sur les tags pour localiser l'information souhaitée.

5. INTÉGRATION DES OUTILS DU WEB 2.0

Jusqu'à maintenant, nous disposons du portail, mais la notion de blogue qu'on propose ici donne plus de liberté d'expression et permet d'ouvrir les discussions à travers le blogue de l'administration. Les citoyens peuvent ainsi rédiger des documents collaboratifs et des sites constructifs en proposant leur propre vision des choses ; un tel vivier d'idées dont certaines pourraient être d'un grand intérêt permet de contribuer efficacement au développement national. Par ailleurs, des formations peuvent être assurées aux citoyens et aux entreprises par le biais des podcasts et des videocasts et d'instaurer une culture de bonne citoyenneté.

Les autres outils du web 2.0 tels que les flux RSS et les tags seront utilisés comme outils complémentaires dans le but d'améliorer la qualité des échanges. Pour cela, chaque outil devra être utilisé au maximum et jouera un rôle bien déterminé. Le processus proposé se compose de cinq étapes (voir la figure ci-après).

Figure 6
Le processus d'intégration des outils du web 2.0



Comme on peut le relever, le processus se compose d'une étape de création des outils par l'administrateur, suivie de celle de leur utilisation puis celle de la participation à la création des contenus par les usagers. Ensuite, une étape d'évaluation grâce à ces outils sera faite avant de passer à l'étape de maintenance et d'évolution. Cette approche basée sur les outils sociaux du web 2.0 permettra d'améliorer la qualité du service et de proposer des outils efficaces pour l'administration en assurant le mieux possible l'interactivité, la collaboration et le partage ; à ces avantages s'ajoute celui relatif à l'exploitation optimale de l'intelligence collaborative au sein de la communauté et ce, à moindre coût. Le service en ligne qu'offre l'administration est extrêmement important pour la vie culturelle, sociale et financière qui participe nettement au développement national. Il doit être mené d'une manière réfléchie et correcte et en utilisant de façon optimale les ressources allouées. Notre étude a montré qu'il existe un besoin important quant à la formation et la culture de citoyenneté.

De même, il nécessite la mise en œuvre d'une stratégie à moyen terme (quatre ans) assise sur l'identification des besoins et la formation des citoyens. Nous devons garder à l'esprit que l'enseignement informel à distance à travers les outils du web 2.0 est en train de devenir pratique et moins coûteux. Notre stratégie est articulée autour du fait de renforcer et motiver l'utilisation des outils sociaux du web 2.0 dans la e-administration.

Notre stratégie se compose de trois étapes :

- tout d'abord, organiser des ateliers de libre expression réunissant tous les acteurs de la e-administration ;
- ensuite, constituer un comité composé des représentants des différents acteurs ; ils doivent répondre au quotidien à l'offre de proposition d'une stratégie et assurer sa bonne mise en œuvre ;
- enfin, faire une évaluation communautaire à travers les différents acteurs.

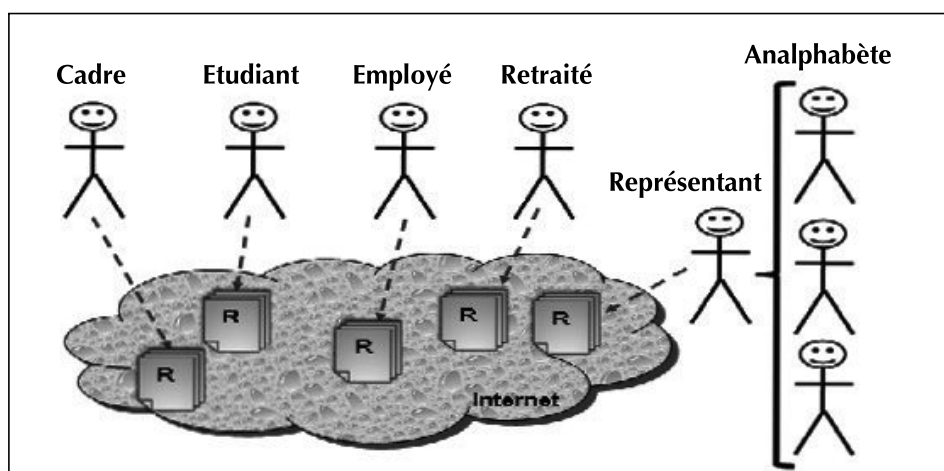
Cette réflexion collective doit aboutir à l'établissement de trois documents de travail dans la perspective de la mise en œuvre de la stratégie :

- un rapport sur les phases, les étapes et les résultats obtenus ;
- le projet de stratégie à moyen terme ;
- le plan d'action permettant de mettre en œuvre cette stratégie.

Dans le cadre de nos propositions relatives à cet important projet, nous insistons sur l'intérêt de la formation, de l'accompagnement et de la mise à disposition des connaissances par l'enseignement à distance. Pour une plus large diffusion, les analphabètes peuvent et doivent être intégrés dans le processus ; on propose de les assister en cas de problème technique ou de leur faire le travail électronique complet. Cette tâche sera assurée par un ou plusieurs représentants qui pourront être recrutés parmi les fonctionnaires de l'administration publique ou des volontaires ou même des associatifs. La figure suivante montre l'envoi d'une requête par la large population des usagers dont les personnes analphabètes :

Figure 7

L'envoi des requêtes par la large population des usagers



Dans ce contexte, il est important de noter que la stratégie que nous proposons repose sur la technique de l'apprentissage mobile afin de permettre une large diffusion sur internet avec PC, iPod, iPhone, Mobile ou autres. Nous jugeons nécessaire de créer une école de web TV, à long terme, dans la mesure où la formation est largement répandue au niveau national et international. D'ailleurs, certains cours peuvent d'ores et déjà être dispensés en podcasting (qui est une distribution gratuite de fichiers audio ou vidéo avec un abonnement aux flux RSS ou Atom. Au cas où un utilisateur est bloqué, il a toujours la possibilité d'utiliser le forum de discussions ou de chat, SMS, MMS ou en ligne chat pour discuter de questions ayant trait à une procédure bien spécifique. Pour synthétiser la présentation des moyens nécessaires à la mise en œuvre de ce système, nous avons procédé à la conception d'un tableau ci-après reprenant les éléments clés de notre stratégie ; celle-ci, rappelons-le, vise à moyen terme l'intégration des outils du web 2.0 dans la gestion électronique de l'administration.

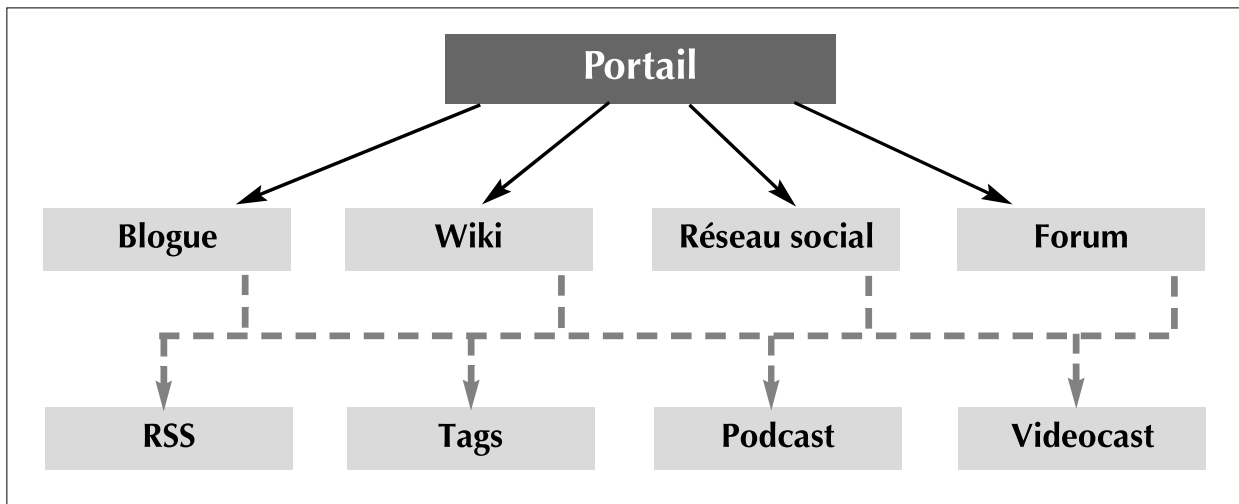
Tableau 5
Les éléments de la stratégie

Aspects		Propositions
Ressources	Humaines	Les citoyens Les entreprises et les associations Les collectivités locales Les fonctionnaires de l'administration publique
	Matérielles	PC, Pocket PC, téléphone mobile et GSM Serveurs pour héberger la plateforme des outils
	Logicielles	Les outils du web 2.0 Système d'exploitation libre comme Unix Serveur de bases de données libre comme Apache et MySQL Plateforme d'enseignement à distance libre telle que MOODLE
	Financières	Revenus des services Droits de timbre
Approche		Approche Bottom-up Formation à distance : podcast et videocast Evaluations seront en face à face et à distance à travers des questionnaires électroniques
Contenu		Portail qui fait le lien avec la plateforme des outils du web 2.0 Participation des usagers Avis et commentaire Partage des expériences
Mesures d'accompagnement		Sensibilisation des citoyens et des entreprises en réduisant les coûts des services en ligne Formation des citoyens et des numéros verts pour les questions Plan de communication : brochures, nouveaux flashes sur le portail, etc. Evaluation continue

Pour assurer le lien avec les différents outils créés, on fera usage du portail de l'administration centrale qui doit normalement envoyer vers un blogue, un wiki, un réseau social et un forum de l'administration. Chacun de ces quatre éléments utilisera alors les fils RSS, les tags, les podcasts et les videocasts comme des outils complémentaires en vue de concevoir et enrichir les contenus des différents usagers et leurs souhaits actuels et futurs. La figure suivante montre le lien entre les différents outils du web 2.0.

Figure 8

Les liens entre les différents outils du web 2.0



Au total, on peut dire que les grandes lignes de notre démarche d'intégration, en plus des mesures d'accompagnement, d'ordre juridique ou organisationnelle, sont désormais tracées ; en effet, pour asseoir une démarche d'intégration appropriée des outils du web 2.0, nous proposons la démarche pratique suivante :

- la définition des objectifs et des cibles de la démarche ;
- la désignation des acteurs et la détermination des ressources matérielles et logicielles requises ;
- la conception du contenu ;
- la mise à jour, la sécurité et l'évaluation des contenus.

6. CONCLUSION

Les propositions recueillies n'intègrent pas ou très peu les usagers dans le cadre de la création et de l'utilisation des services offerts par l'administration publique. Pourtant, une telle démarche influencerait directement les services mis en œuvre et améliorerait nettement leurs qualités.

Notre proposition se base sur des solutions simples, à moindre coût et reposant sur des outils sociaux et gratuits afin de couvrir le coût de cette nouvelle approche. Elle permet ainsi une avancée certaine et une faisabilité à la portée de tous. En effet, leur utilisation maximale et dans toutes les étapes comme recette facile et efficace pour accompagner ses différentes missions permet ainsi de mener à mieux les différentes tâches. Une telle démarche se répercutera directement sur la qualité et le rendement de l'administration en rendant les services publics plus accessibles à leurs usagers et en améliorant leur fonctionnement interne. Elle économisera nettement les efforts, le coût et le temps des différents acteurs en évitant les queues et les délais des démarches administratives encore plus complexes dans nos pays.

Bibliographie

- Anderruthy, J. (2007). *Web 2.0 : Révolutions et nouveaux services d'Internet*, Editions ENI.
- Andersen, A. (2000). *E-Gouvernement : Réflexions sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par les collectivités publiques*, Andersen.
- Baquiât, J. (1999). « Internet et les administrations », Paris, Berger-Levaul, en ligne : < www.admiroutes.asso.fr/livre/index.htm > (consulté le 20/08/09).
- Brousseau, P. (2002). « L'Administration électronique au service des citoyens, les trois défis de l'Administration électronique », Université de Paris X & ISOC France, en ligne : <<http://www.brousseau.info/pdf/EBCEe-Stration.pdf>> (consulté le 15/01/10).
- Cyril, F. and Turrettini, E. (2004). *Blog story*, Paris, Eyrolles.
- Devis, I. (2005). « Web 2.0 and all that », *Internet Alchemy*, en ligne : <<http://internetalchemy.org/2005/07/talis-Web-20-and-all-that>> (consulté le 15/01/09).
- Ebersbach, A., Glaser, M., Heigl, R. (2006). *Wiki : Web Collaboration*. Springer-Verlag : Germany.
- Ertzcheid, O. (2005). « Weblogs : un nouveau paradigme pour les systèmes d'information et la diffusion de connaissances ? Applications et cas d'usage en contexte de veille et d'intelligence économique. » Colloque ISKO, France, 2005.
- Gervais, J. (2007). *Web 2.0 – Les internautes au pouvoir*, Dunod.
- Husser, F. (2006). *Le Nouveau pouvoir des internautes*, Timée-Editions.
- Lau (2004). « Etudes de l'OCDE sur l'administration électronique en Finlande » Paris, *Organisation de coopération et de développement économiques, France*.
- Lefebvre, A. (2005). *Les Réseaux sociaux : pivot de l'Internet 2.0*, Paris, MM2, Editions.
- Lussigny, G. (2008). *Flux RSS et PodCast, l'information en direct sur votre ordinateur*, Eyrolles.

- MacManus, R. (2008). *Collective Intelligence in Action*. Pap/Onl.
- Miller, P. (2005). « Web 2.0 : Building the New Library », en ligne : <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller> (consulté le 07/02/09).
- MICNT (2010). « Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies », *Maroc Numeric 2013, Stratégie nationale pour la société de l'information et de l'économie numérique*, en ligne : http://www.septi.gov.ma/Fiche_pdf/MarocNumeric2013/MarocNumeric2013.pdf, (consulté le 03/04/10).
- Musser, J. and O'Reilly T. (2006). *Web 2.0 Principles and Best Practices*, O'Reilly Media, Inc.
- O'Reilly, T. (2005). « What is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software », en ligne : <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> , (consulté le 03/01/09).
- Passeport biométrique (2010). « Le passeport biométrique marocain », en ligne : <http://www.passeport.ma> , (consulté le 03/04/10).
- Union européenne (2006). « Europa, site officiel de l'Union européenne 2006 », en ligne : http://europa.eu/legislation_summaries (consulté le 05/08/09).