

## **Conclusion du colloque "Administration électronique: quel rôle pour les communes" organisé par l'UVCW**

**Roger Sobry**, échevin à Chaudfontaine et Maître de conférences à l'ULG  
5 mai 2006 – Liège

Le privilège de tirer les conclusions de ce colloque sur l'administration électronique est peut-être réservé au plus ancien ou au plus âgé des échevins de l'informatique.

Conclure c'est mettre un terme à un excellent débat articulé autour de présentations de haute qualité avec des intervenants de très grande compétence dans leur matière respective.

Chacun à leur manière, ils ont déjà dressé l'état d'avancement des projets en cours. Ils ont mesuré les enjeux et les perspectives de développement futurs pour les applications de la carte d'identité électronique et les projets d'e-gouvernement de la Région wallonne dans le cadre d'Easi-wal.

Les technologies sont devenues omniprésentes et font partie du paysage quotidien de nombreuses communes. La logique d'approche reste cependant très différente selon leur taille. Les moyens financiers et humains d'une petite commune de quelques milliers d'habitants ne seront jamais comparables à ceux d'une commune de 20.000 habitants ou d'une ville de 200.000 habitants.

Les communes importantes peuvent résolument s'engager dans la voie de l'administration électronique par le recrutement de personnel compétent, le financement des investissements nécessaires pour les connexions internes, pour du matériel performant voire pour des développements personnalisés et adaptés à leurs besoins propres. Elles peuvent le faire certes mais la volonté politique de le faire n'est pas nécessairement la même partout. Malheureusement quand il y a moins de motivation, il y a aussi moins de moyens financiers affectés à ces matières.

Plus la commune est petite et plus l'engagement relève de la vocation et de l'apostolat.

Les projets de mutualisation tels que CommunesPlone ou Qualicité apportent des premières réponses à cette disparité et à la menace de fracture potentielle entre les communes selon leur taille ou selon la motivation du pouvoir politique en place. Il est en effet tout à fait superflu de multiplier les projets pour rencontrer des besoins fondamentaux des communes et des habitants, les mêmes besoins pour toutes les communes, pour tous les Wallons.

Souvent l'histoire porte des conseils pour le futur. Rappelez-vous l'informatique est arrivée dans les communes à la fin des années 80 pour les besoins primaires que sont la gestion de la population et des finances. Sur le champ de bataille des logiciels métier spécialisés, il reste réellement deux sociétés concurrentes en Wallonie.

A la fin des années 90, avec l'invasion d'internet, les communes ont dû répondre aux besoins de communication entre les différents services communaux souvent logés dans des bâtiments éparpillés sur tout leur territoire, entre la commune et les citoyens, entre la commune et les autres niveaux de pouvoir. Quand je parle de communication, je pense non seulement aux

données mais j'y intègre aussi la téléphonie. Fondamentalement les solutions adoptées par l'ensemble des communes sont sensiblement les mêmes, chacune selon ses moyens.

Pourtant, combien de fois n'a-t-il pas fallu répéter le même parcours du combattant pour se dépêtrer des offres forcément semblables des opérateurs de terrain qui, à chaque fois, faisaient payer le prix fort tout en assurant leur avenir par des contrats de maintenance souvent onéreux ?

La première décennie de ce XXI<sup>ème</sup> siècle est marquée du sceau de l'interactivité. Chacun veut tout, tout de suite.

Ce sont les formulaires intelligents en ligne, les procédures sécurisées pour les commandes de documents confidentiels, pour les transactions, pour les marchés publics, pour les plans triennaux, pour les collèges échevinaux et conseils communaux ou de CPAS, pour la gestion du courrier ou des avis de notaires, pour la consultation en ligne de la pesée de son conteneur à puce ou de l'état d'avancement de son dossier et je m'en tiens à l'essentiel.

Ajoutez-y un zeste de cartographie et une pincée de modélisation en trois dimensions de plus en plus indispensables pour la gestion de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme ou plus prosaïquement des travaux publics.

Complicitez le tout avec une exigence accrue de simplification administrative, en ce compris la demande latente de pouvoir entreprendre toutes les démarches citoyennes au départ d'un seul et unique portail.

Le citoyen actuel ne souhaite plus perdre son temps en surfant en tous sens comme son père le perdait autrefois en étant renvoyé d'un service à l'autre. Il demande à son administration communale de répondre à sa demande comme les grands magasins qui livrent la commande à domicile. Tel est l'enjeu majeur de la prochaine mandature communale.

Entre tous les niveaux de pouvoir et entre ceux-ci et le citoyen, la circulation des informations doit devenir de plus en plus fluide, de plus en plus rapide. Plus simples seront les procédures et mieux nous nous protégerons contre la fracture numérique qui rejette les plus faibles, les plus fragiles.

Voilà les exigences.

Il faut les rencontrer au mieux, de la manière la plus fonctionnelle, au moindre coût.

Faut-il dès lors choisir l'open-source? La question n'est pas si simple et la réponse n'est pas univoque. Pour faire simple, je dirai que chaque Commune devra être en mesure d'accueillir l'open-source de manière à bénéficier au maximum des développements mutualisés. Les logiciels libres sont une voie fiable et économique à condition que la maintenance des standards soit assurée par une équipe d'informaticiens, contrôlée par les Communes et indépendante de tout autre pouvoir qu'il soit économique, financier, administratif ou politique.

Nous avons découvert aujourd'hui un large éventail des applications futures de la carte d'identité électronique.

Nous avons tous la conviction qu'Easi-wal nous prépare une administration électronique considérablement simplifiée par rapport à l'administration papier que nous rencontrons encore trop souvent.

Nous avons compris que les enjeux pour les communes sont essentiels. Nous savons que des projets de mutualisation sont en cours de finalisation et que d'autres verront le jour.

Nous connaissons le plan e-communes du Ministre Courard, avec l'appui de la DGPL, visant notamment l'amélioration du contenu informationnel des sites communaux, l'amélioration des échanges entre la Région et les communes et la formation, en particulier dans des espaces publics numérisés.

La cellule E-communes de l'Union des Villes et Communes se veut un lieu de rencontre, de réflexion et d'assistance où les communes trouveront des interlocuteurs compétents qui, en toute indépendance, pourront les aider ou les conseiller dans leur démarche, tout en s'appuyant sur les progrès réalisés par chacune d'entre elles.

Dès maintenant, nous les politiques sommes en campagne électorale. C'est le moment d'élaborer les programmes. L'administration électronique est devenue la trame de la vie quotidienne d'une commune. Elle pilote de plus en plus l'ensemble des tâches de la commune. Elle est l'outil de communication privilégié avec le citoyen. Elle deviendra aussi rapidement l'outil de communication recommandé avec les autres niveaux de pouvoir, avec les impétrants et les intercommunales. Pensez à la Dimona, à la Banque carrefour, ... Elle intègre de plus en plus la téléphonie. Elle s'impose partout : du secrétariat communal à la gestion des tombes dans les cimetières. Elle interfère avec toutes les matières de la vie publique, de la réalité quotidienne d'une commune. Les électeurs attendent des propositions concrètes dans les programmes électoraux.

Dès l'installation des nouveaux collègues échevinaux, chaque Commune devra être capable de prendre le train en marche. Pour y parvenir, il conviendra que chacune désigne un échevin en charge de l'informatique. Celui-ci devra disposer à la fois de la liberté d'action suffisante et des moyens financiers nécessaires pour mettre en place une administration électronique cohérente et transversale au travers de l'ensemble des services communaux indépendamment des compétences propres des autres membres du Collège.

Cet échevin devra pouvoir compter sur la collaboration efficace des secrétaires et receveurs tant de la commune que du CPAS. Pour réussir cette intégration, il devra aussi pouvoir s'appuyer sur un ou plusieurs membres du personnel, selon la taille de la commune.

Par delà l'euphorie liée à la mise en place de nouvelles procédures interactives, je voudrais insister sur le caractère impérieux de la sécurité informatique, condition indispensable à l'instauration d'un climat de confiance tant pour les citoyens qu'à l'intérieur de l'administration communale, mais malheureusement trop souvent négligée par souci d'économie.

Même en cette période de restructuration des intercommunales, il n'est pas interdit à plusieurs communes voisines, de petite taille, de mettre les moyens humains en commun de manière à rassembler un maximum de compétences, d'une part, et à assurer une plus grande indépendance vis-à-vis des sociétés informatiques, d'autre part.

Pour mieux s'insérer dans les perspectives des développements actuels et futurs de l'administration électronique, pour que tous les Wallons quelle que soit leur lieu de résidence puissent bénéficier de la même qualité des services de l'administration électronique, pour que la commune puisse gérer au mieux cette migration, dès le lendemain des élections, il faudra dans chaque commune une volonté politique affirmée de prendre le problème à bras le corps.

Des solutions se mettent en place, d'importants moyens sont mis en œuvre pour aider chaque commune à réussir son évolution, mais ceux-ci resteront inopérants s'ils ne trouvent pas, dans chaque commune, une oreille attentive tant sur le plan politique que sur celui de la réalisation concrète.

Un bémol toutefois.

L'administration électronique, c'est l'avenir, c'est l'idéal. N'oubliez cependant jamais ceux qui parmi vos concitoyens ne pourront jamais franchir le pas mais qui devront aussi pouvoir bénéficier de la simplification administrative et être complètement informés.

A leur intention, je vous suggère de prévoir un ou plusieurs agents communaux relativement polyvalents qui pourront réaliser à leur place les formalités électroniques et leur offrir une qualité de services équivalente même si cela leur coûte un déplacement vers l'administration communale.

Pour leur complète information de citoyen, je vous suggère la méthode utilisée à Chaudfontaine. Nous avons réalisé un mémento communal sous forme de classeur regroupant l'essentiel des informations d'intérêt général reprises sur le site internet de la Commune. Nous diffusons dans le journal communal trimestriel les feuilles de mise à jour dès qu'une information a évolué. Ces mises à jour sont aussi disponibles dans les bâtiments communaux et bien sûr, au format PDF, sur le site internet. C'est une manière simple et économique de compenser l'inévitable fracture numérique.

Il me reste au nom de l'Union des Villes et Communes de Wallonie à remercier les orateurs qui nous ont, chacun dans leur domaine, entraîné vers un monde où le poids de l'administration sera allégé. Je voudrais aussi vous remercier toutes et tous de votre participation active. Je vous souhaite à toutes et tous une prochaine mandature où les rêves d'aujourd'hui deviendront progressivement des réalités et vous invite à poursuivre l'échange d'idées autour d'un verre et du cocktail dinatoire.

\*\*\*