

L'Administration française à l'épreuve de la digitalisation

Posté le : 4 avril 2018 17:17 | Posté par : Blog du cercle des économistes e-toile

Catégorie: Actualité chaude, Concepts fondamentaux, Pays en voie de développement, Attitudes, Analyse sectorielle

Rien n'est plus curieux que la dérive des mots qui suivent des modes pas toujours parfaitement compréhensible. Prenez l'adjectif *difficile*, il est presque totalement remplacé par *compliqué*.

« Macron fait face à une situation compliquée à la SNCF ».

« Pour les anciens taulards, la réinsertion est compliquée ».

« Eviter la relégation en seconde division sera compliqué ».

« Depuis qu'il a perdu son permis, sa vie professionnelle est devenue compliquée ».

« Il n'aurait pas dû frapper son patron. Maintenant c'est plus compliqué ».

Pour vaincre la difficulté il fallait avoir des qualités. Seuls le mérite permet de vaincre ce qui est difficile. « Il a réussi quelque chose de vraiment difficile ». La complication mérite moins de vertus. Il doit y avoir une solution. Il suffit de trouver la clé. Compliqué est politiquement correct car c'est à la portée de tout le monde avec un peu d'astuce et d'assistance.

Deux autres mots, récents ceux là, sont en train de sortir du dictionnaire des mots usités. Informatique et programmeur ont muté en digitalisation et codeur.

Pas un homme politique, ou un journaliste, qui, pour paraître branché, n'accable l'assistance sur les bienfaits du codage « qui doit être enseigné dès l'école primaire voire la maternelle » et les risques « de la digitalisation » qui est certes « la clé de l'avenir » mais « va faire disparaître de nombreux emplois ». Le nuage est la limite, s'il ne nous tombe pas sur la tête. L'algorithmique pour les nourrissons et l'intelligence artificielle (prononcez « aïyé » svp !) pour tous, telle est la voie de l'avenir. Et la voix des Macronistes soucieux d'imposer la transformation par la digitalisation à rythme forcé notamment à l'administration. Celle-ci devra marcher au digit et à l'œil. Enfin à l'œil si l'on veut. Il est vrai que l'action syndicale exige désormais des larmes à tous les étages. Le personnel est épuisé. On se suicide tout le temps. Le climat social est de plus en plus susceptible de s'enrhumer. On avait la langue de bois syndicale ; voici l'œil de bois syndical.

Ce qui est sûr est que l'Administration se met très généralement le digit dans l'œil dès qu'elle s'auto digitalise. Certains ministères n'ont jamais été capables de mettre ne place un programme qui marche : la santé, la justice, les armées, les affaires étrangères donnent ainsi le spectacle de désastres aussi consternants que spectaculairement « disruptifs », autre mot qui est entré récemment dans le vocabulaire de l'homme de média conscientisé. Le Ministère de l'intérieur vient de s'y mettre avec une réforme brillante, digitalisé et tout et tout, de la gestion des passeports et des cartes grises.

Plus question de guichetier avec ces files d'attente intolérables où des assujettis accablés regardaient nos braves préposés discuter sans complexe de leur Week End, des prochaines vacances ou de la prochaine fête, pardon manif, en laissant les sièges vides derrière les guichets, sauf une malheureuse, accablée de travail, qui seule bravait l'afflux des numéros. Désormais tout cela a été

codé, par des gens dont l'intelligence était sans doute un peu artificiellement gonflée, surtout quand on sait qu'ils ont choisi ANTS (fournis en anglais) comme nom de site cloudesques (ou clownesques comme on voudra).

La petite histoire suivante donnera un aperçu des bienfaits de la digitalisation administrative à la française.

La scène se passe dans une mairie de province, pardon, « en région ».

- Bonjour Madame, c'est ici les passeports ?

- Oui Monsieur, bonjour, installez-vous. Quel est votre problème ?

« NB : dans notre monde compliqué, on a des problèmes. Des blèmes pour simplifier, probablement par ce que c'est la couleur du visage de l'impétrant au guichet) ».

- Mon passeport est périmé et je souhaiterais le changer.

- Mais Monsieur, la procédure est désormais sur internet. Il faut aller sur le site ad hoc.

- Oui, je sais. J'y suis allé.

- Vous avez pris votre rendez-vous ?

- Non, car le programme a crashé et quand j'ai voulu recommencer, le système n'arrêtait pas de me demander un numéro de dossier que je n'ai jamais vu. Je suis bloqué.

- Ah oui, ça arrive. Vous n'êtes pas le premier.

- C'est pour cela que je suis venu avec toutes les pièces du dossier. J'ai tout : formulaire, timbre fiscal, photos, certificat de domicile récent, ancien passeport et carte d'identité récente, tout.

- Mais je ne peux pas recevoir ce dossier.

- Pourquoi ?

- Parce qu'il faut passer par la procédure de rendez-vous digitalisée.

- Pourquoi ?

- Le système a été mis en place pour éviter des files d'attente épouvantables. Les flux sont régulés et mon chef est absolument impératif : pas de rendez vous, pas de traitement.

- Mais je ne fais pas la queue. Nous sommes tous les deux seuls. Votre chef ne vous verra pas.

- Ce n'est pas possible.

- Vous êtes sûr que le système a été mis en place pour éviter les queues ?

- Bien sûr. Vous constatez vous-mêmes qu'il n'y a plus de queue. Alors traiter mon dossier puisque ce brillant résultat a été atteint.

- Mais ne soyez pas insistant. S'il n'y a pas de queue, c'est justement parce que le système l'évite. Alors il faut le respecter.

- Mais puisqu'il n'y a personne et que le dossier est complet, vous l'avez-vous-même gentiment vérifié. Il suffit de le transmettre.

- Vous ne comprenez pas. Je n'ai pas le droit de le faire et mon programme me demandera un numéro de dossier qui devra avoir été créé par la procédure.

- Votre programme ne vous permet pas de travailler même quand il n'y a pas de queue ?
- C'est cela.
- D'accord. Pourriez-vous me donner un rendez-vous par la procédure qui évite de faire la queue.
- Oui, bien sûr. Mais je crains que, vue la saturation générale, le rendez-vous soit éloigné dans le temps.
- Quelle saturation générale ? Ce n'est pas le cas ici.
- Oui, mais vous ne voyez pas ce qui est derrière l'écran. Ah voilà. Nous sommes le 12 mars, le programme me propose le 3 mai.
- Vous voulez que je revienne le 3 mai, presque deux mois, avec le même dossier ?
- Oui, comme cela vous ne ferez pas la queue. Mais pas tout à fait avec le même dossier. Faites attention à votre quittance d'électricité. Vérifier qu'elle est suffisamment proche de la date du dépôt. Comme la photo.
- Et il faudra combien de temps pour avoir le passeport ?
- Je regarde. Il faudra environ un mois un mois et demi, après la date de dépôt.
- Vous voulez dire qu'un passeport dont le dossier est prêt début mars ne pourra être disponible qu'à la mi-juin ? Quatre mois ! Et ce document coûte désormais 86 Euros !
- Oui la digitalisation permet des progrès mais c'est cher.
- Je pourrais passer quand je veux ?
- Non la procédure vous enverra un jour et une heure de rendez-vous. Pour vous éviter de faire la queue.
- On peut la changer, car je ne peux pas toujours prendre une journée de congés comme aujourd'hui ?
- Oui mais il faudra attendre que l'ordinateur vous donne un nouveau rendez-vous. Si vous le faites en juin, vous risquez d'être convoqué en septembre.
- Il faut que je prenne mes vacances en juin pour ne pas risquer d'avoir à les prendre en septembre ?
- C'est vous qui voyez.
- Bon. Puis-je vous poser une autre question ?
- Naturellement.
- J'ai une vieille voiture qui ne peut plus retourner à Paris. Ais-je une solution ?
- Oui. Prendre une carte grise voiture de collection si elle remplit les critères.
- Quand elle est avec une plaque collection elle pollue moins ?
- Non, mais elle est autorisée.
- D'accord.

- Mais j'attire votre attention sur le fait que le système des cartes grises est totalement défaillant. Des centaines de milliers de dossiers sont en attente.
- Pour éviter aux demandeurs de faire la queue ?
- On ne nous a rien dit. Mais avoir une carte avant septembre, c'est quasiment impossible.
- Alors que faut-il faire ?
- C'est réglé : rentré chez vous, vous prenez un rendez-vous par ordinateur, ensuite vous suivez la procédure.