

# Le web 2.0 dans l'administration, pourquoi et comment ?

Le web 2.0 se réfère aux applications numériques qui permettent interaction et collaboration pour une création de valeur par le biais de contributions d'utilisateurs connectés entre eux. Parmi les fonctions proposées par ce type d'applications, citons, entre autres, les réseaux sociaux (Facebook), le partage de photos et de vidéos (Flickr, YouTube), les contenus générés par les utilisateurs (Wikipédia, les blogs) et le partage d'expériences, de centres d'intérêt ou d'adresses Internet ([delicious.com](http://delicious.com)). Depuis 2003, on constate une croissance forte et inattendue de la demande et de l'utilisation de ces applications. Loin de ne s'avérer pertinent que dans la sphère privée, le web 2.0 s'applique aussi aux activités gouvernementales.

L'utilisation du web 2.0 a un impact très visible dans le domaine de la participation politique. Pendant les élections présidentielles de 2004 aux États-Unis, seuls les blogs étaient utilisés comme sources alternatives d'information et de propagande ; pour la campagne 2008, on constate une utilisation beaucoup plus large du web 2.0 (YouTube, Facebook). Citons d'autres exemples :

**Peer-to-patent** ([www.peertopatent.com](http://www.peertopatent.com)) est une plate-forme de réseau social où les demandes de brevet sont publiées et pré-évaluées par des experts auto-déclarés bénévoles. Les commentaires sont ensuite transmis au Bureau américain des brevets pour évaluation et décision finale. C'est le fruit d'un partenariat entre la New York Law School et le Bureau américain des brevets, sponsorisé par des acteurs majeurs du secteur informatique. Il permet de réduire le temps d'examen des demandes de brevet et d'évaluer plus en profondeur leur originalité, réduisant ainsi le nombre de réclamations juridiques.

**Intellipedia** est une plate-forme wiki gérée par la CIA qui permet une collaboration directe entre les analystes des 14 agences américaines de renseignements afin d'accroître l'efficacité de la collecte de renseignements. Elle a été créée juste après le 11-Septembre pour désengorger les flux d'informations transmis et traités par ces agences. Les analystes peuvent amender et valider les contributions émises par leurs homologues. Elle est utilisée par deux tiers des experts, par exemple pour produire des rapports clés de renseignements (Nigeria, Irak).



**PatientOpinion** ([www.patientopinion.org](http://www.patientopinion.org)) est un site web lancé par un médecin au Royaume-Uni afin d'améliorer le service de santé national. Il collecte et publie les commentaires et évaluations des patients sur les services reçus dans les hôpitaux. Il est utilisé pour améliorer la qualité de la santé publique et pour mieux comprendre les besoins des utilisateurs.

**e-Petitions** (<http://petitions.gov.uk>) est un service en ligne par le biais duquel les citoyens peuvent soumettre directement des pétitions au Premier Ministre, mais aussi visualiser et signer les pétitions soumises par d'autres. Il est développé par une ONG, mySociety, pour Downing Street. Son objectif est d'encourager la participation politique des citoyens et de créer une connexion plus forte entre le Premier Ministre et les sujets britanniques. Ainsi, une pétition a obtenu 2 millions de signatures et a contribué à bloquer l'adoption d'une loi sur les taxes automobiles.

L'intérêt de ces initiatives est clair : les gouvernements se montrent ainsi plus attentifs aux



citoyens, mais aussi plus transparents et fédérateurs. Les risques sont également identifiés. Une participation faible, ou limitée à une élite, est un réel problème. La demande des utilisateurs doit être importante car la qualité de ces applications s'appuie sur leurs contributions. Une faible demande rend ces initiatives plus vulnérables à une participation de mauvaise qualité, à des tentatives de destruction et de manipulation. La qualité des contributions peut être inégale, créant une « pollution » excessive et une surcharge d'informations. Autre risque, la perte de contrôle en raison d'une transparence excessive. Une attitude destructrice de la part d'utilisateurs et une manipulation de contenu par des tiers intéressés peuvent également se produire. La question de la violation de la vie privée et les risques liés à la sécurité doivent être pris en compte.

Le web 2.0 est une opportunité et aussi un défi incontournable pour les gouvernements : il se révèle bénéfique mais demande aussi une stratégie de gestion des risques.

**David Osimo**  
Tech4i2 ltd

Le rapport complet de l'étude de D. Osimo, *Web 2.0 in Government: Why and How?*, est disponible sur le site du Centre commun de recherche de la Commission européenne :

<http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1565>

## Web 2.0 in government: why and how?

The strong and unexpected growth of Web 2.0 applications has led many to believe that it is a sign of changing times whereby users—as consumers, citizens, patients, learners, workers, etc.—are taking in increasingly important role in the way products and services are shaped and used. This article explores implications of using Web 2.0 applications in the core activities of government. It argues that to experiment and engage with these applications is not only potentially beneficial, but probably the safest option for government.

## Web 2.0 bei Behörden: wieso und wie?

Das unerwartet starke Wachstum von Web 2.0 Applikationen gab vielerorts Anlass zu der Vermutung, dass dies ein Zeichen der Zeit sei, in der die Nutzer – als Verbraucher, Bürger, Patienten, Lerner, Berufstätige usw. – eine zunehmend wichtige Rolle bei der Entwicklung und Verwendung von Produkten und Dienstleistungen einnehmen. In diesem Artikel werden die Auswirkungen des Einsatzes von Web 2.0 Applikationen bei den wichtigsten Tätigkeiten der Regierung vorgestellt. Es wird dargestellt, dass diese Anwendungen nicht nur potenziell nutzbringend, sondern wahrscheinlich auch die sicherste Lösung für Regierung und Behörden sind.