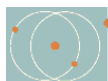


Le Forum des droits sur l'internet



Administration électronique et données personnelles 5^{ème} étape du débat public itinérant Lille, 8 novembre 2002

La cinquième étape du débat public itinérant qu'organise le Forum des droits sur l'internet sur la question de l'administration électronique et de la protection des données personnelles s'est tenue le 8 novembre 2002 à Lille à l'invitation de l'Ecole supérieure de journalisme.

Mme Isabelle Falque-Pierrotin, présidente du Forum des droits sur l'internet et M. Loïc Hervouet, directeur de l'Ecole supérieure de journalisme de Lille, avaient invité sept intervenants : M. Alex Türk, sénateur, vice-président de la CNIL, M. Maurice Ronai, rapporteur de la mission « Administration électronique et protection des données personnelles », M. Patrick Masclet, président de l'association des maires du Nord, M. Jean-Jacques Lavenue, professeur à l'Université Lille II, directeur du DESS « droit et cyberspace », Mme Blandine Poidevin, avocate en droit des nouvelles technologies, M. Marc Lolivier, délégué général de la FEVAD (Fédération des entreprises de vente à distance), membre du Forum des droits sur l'internet et M. Michel Declunder, président fondateur de l'association Kalimédia.

Le débat s'est tenu en présence de Henri Plagnol, secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat.

Animée par Jean-Philippe Mochon, conseiller juridique du Forum des droits sur l'internet, la séance a réuni pendant trois heures une centaine de participants.

Les interventions et les échanges avec la salle ont mis en lumière les points suivants :

1. Sur la mise en place par l'administration d'un portail personnalisé et sécurisé sur l'internet.

Les intervenants et la salle ont réagi avec intérêt au projet de mise en place d'un portail administratif personnalisé mais restent sensibles aux risques juridiques et aux questions d'accompagnement humain.

1.1. Le ministre a dit son intérêt pour le projet d'un portail personnalisé en ligne. Il s'agit de permettre l'accès en ligne à l'état d'instruction des dossiers administratifs, en définissant le point d'équilibre entre confidentialité des données personnelles et simplification des formalités administratives. Cependant, il s'agit d'une stratégie d'accès à l'administration « multi-canal », l'accès électronique s'ajoutant aux modes d'accès plus traditionnels.

1.2. La perspective d'un guichet polyvalent pour les services administratifs sur internet est généralement accueillie avec faveur, comme un service nouveau porteur de gain de temps pour le citoyen. Mais cette perspective reste encore assez floue, au point que le débat sur les fonctionnalités reste encore prématuré.

1.3. L'accompagnement humain d'un tel service est primordial pour éviter de construire une administration à deux vitesses. Il faut donc en parallèle améliorer les modes d'accès plus

traditionnels à l'administration, et notamment l'accueil téléphonique et remédier au problème des régions qui, comme le Nord-Pas-de-Calais, restent sous-administrées par rapport à la moyenne nationale. Par ailleurs, le fossé numérique reste une réalité très forte, qui nécessite une politique publique volontariste en matière d'accès et de formation, soit à travers l'école, soit dans les points d'accès publics à l'internet, notamment pour remédier au départ annoncé des emplois jeunes.

1.4. Autant qu'aux bénéfices attendus d'un service personnalisé en ligne, certains intervenants se sont montrés attentifs aux risques. Ils ont souligné la nécessaire transparence dans le traitement des informations pour les citoyens, ainsi que les précautions qui doivent être prises pour assurer la sécurité juridique des démarches administratives effectuées en ligne. En sens inverse, il a été souligné que les nouvelles technologies permettent **d'envisager une meilleure effectivité des droits** reconnus aux citoyens, qu'il s'agisse du droit d'accès aux données des administrations ou même d'une pression en faveur de meilleures prestations des collectivités publiques. Les NTIC ouvrent la possibilité de plus de transparence au bénéfice du citoyen.

1.5. Il existe une tension entre deux objectifs importants : la simplification de la vie des administrés, qui incite au décloisonnement entre les administrations, et la protection de la vie privée, qui incite au contraire à leur étanchéité. Pour la CNIL, la boussole dans les choix à faire dans ce domaine est le principe de finalité, qui limite strictement les circulations d'information entre fichiers administratifs.

1.6. La construction de l'administration en ligne doit prévoir le risque de dysfonctionnement, comme l'a montré une intervention de la salle qui a mentionné le cas d'un dysfonctionnement dans une inscription à un concours effectuée en ligne. Le risque zéro n'existe pas ! L'administration doit être sensibilisée pour régler rapidement et favorablement les cas individuels qui lui sont soumis. La médiation en ligne est également une voie à explorer.

1.7. Le partage des tâches entre le secteur public et le secteur privé dans la construction de l'administration en ligne suscite des interrogations. Les grandes sociétés de service et de matériel informatiques commencent à proposer des offres de gestion des données personnelles en ligne. Cependant, s'il est possible pour l'administration de recourir à de tels prestataires, il a été souligné que cela ne signifierait pas pour autant que la prestation du service public lui-même serait déléguée : l'administration en ligne reste le fait de la puissance publique.

2. Sur la mise en place d'un portail personnalisé et sécurisé au niveau local

Compte tenu du flou qui entoure encore le projet de portail personnalisé, l'implication des collectivités locales ne peut pour l'instant se concevoir que sous la forme de l'expérimentation, qui est maintenant urgente.

2.1. Les disparités d'équipement et d'expérience de l'internet entre les mairies sont très fortes. Si l'on voulait mettre en place un portail administratif personnalisé au niveau de la mairie, ce ne pourrait être que dans quelques mairies pilotes. Afin d'éviter de créer les inégalités entre les citoyens en fonction du lieu de résidence, il faudrait donc prévoir un dispositif très souple, qui puisse être mis en œuvre à différents niveaux de collectivités locales (intercommunalité, département ...).

2.2. La mise en place d'un portail au niveau local pose le problème du financement : dans la mesure où les communes ne sont pas nécessairement demandeuses d'un tel service, il faut prévoir un financement national.

2.3. Il existe dans certaines communes des projets assez avancés, qui ne débouchent pas en raison du flou actuel en matière d'administration électronique. Un intervenant dans la salle a évoqué le projet de « Tourcoing ville numérique » qui souhaite mettre en place un dossier administratif unique du citoyen.

2.4. Les collectivités locales joueront un rôle primordial dans l'expérimentation qui doit nécessairement précéder la mise en place d'un portail personnalisé. Il faut passer à l'expérimentation car c'est seulement à travers l'expérimentation, et non dans la seule poursuite du débat théorique, que pourront se préciser les gains pour les citoyens, ainsi que les grandes options à prendre.

3. Sur la question de l'identification pour l'accès aux services publics en ligne

De nombreuses options restent ouvertes sur ce sujet, de la carte d'identité électronique pour l'accès aux services publics aux cartes locales plus axées sur le paiement des dépenses de vie quotidienne.

3.1. Certains pays européens ont déjà fait les choix technologiques qui leur permettront de construire une administration électronique sécurisée. La Belgique a ainsi choisi de recourir à la technologie de la carte à puce distribuée aux citoyens.

3.2. Le ministre a dit son intérêt pour les cartes de proximité à mettre en œuvre au niveau local pour améliorer la vie quotidienne. De telles cartes permettraient de régler les prestations auprès des collectivités publiques. Un appel à projet va être lancé prochainement en ce sens.

3.3. La rapidité du changement technologique est une variable importante dans les décisions qui seront prises. C'est vrai en particulier si l'on fait des choix lourds en matière de matériel (technologie de carte à puce). A l'inverse, on peut se demander s'il n'y a pas un risque pour la puissance publique de devoir se laisser imposer des solutions technologiques par le marché.

3.4. Certains intervenants ont insisté sur l'idée que l'administration électronique ne devait pas conduire à augmenter les besoins d'authentification de l'individu par rapport à la vie réelle.

3.5. Une carte à puce pour l'accès aux services publics ne devrait pas être réservée aux citoyens français. Il ne faut pas oublier le cas des étrangers. Une telle carte ne pourrait donc pas être, ou pas être exclusivement, une carte d'identité électronique.

Contact : contact@foruminternet.org