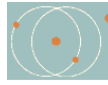


# Le Forum des droits sur l'internet



## Administration électronique et protection des données personnelles

### Synthèse du débat public organisé par le Forum des droits sur l'internet

Juin 2002 – Novembre 2002

A la suite de la remise, le 26 février 2002, par MM. Pierre Truche, Jean-Paul Faugère et Patrice Flichy au ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat du Livre blanc « *Administration électronique et protection des données personnelles* », le Forum des droits sur l'internet a été chargé par le gouvernement (voir annexes) d'organiser un débat public sur les principaux points identifiés par le Livre Blanc. Il s'est acquitté de cette mission d'une part, en tenant un débat en ligne sur son site de février à mai (voir annexes), d'autre part, en organisant six manifestations publiques en province auxquelles ont participé de nombreux acteurs locaux (voir annexes). Si les contributions en ligne ont été plutôt spécialisées et assez techniques, le débat public « itinérant » a constitué une expérience unique et originale de consultation directe des citoyens, entreprises, responsables politiques, administratifs ou associatifs. La continuité avec la mission Truche a été assurée à travers Patrice Flichy qui a participé aux débats en province. La Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a également été associée aux débats, par l'un de ses commissaires, Marcel Pinet.

Le présent document a pour objet de faire la synthèse de contributions exprimées lors de ce débat public.

Il veut éclairer le gouvernement sur les principales interrogations qui se font jour à l'égard du développement de l'administration électronique et notamment du projet de service administratif personnalisé, sorte de « portail personnalisé » permettant à tout citoyen de gérer en ligne l'ensemble de ses relations avec l'administration. Les six étapes du débat public ont permis de mieux connaître les attentes et les besoins des Français dans ce domaine et les moyens de définir un équilibre entre des aspirations souvent contradictoires. Leurs enseignements complètent et enrichissent la perception que l'on pouvait avoir à la suite des conclusions du sondage commandé par le Forum des droits sur l'internet en septembre dernier à la SOFRES.

Cette présente synthèse sera suivie début 2003 de la publication de la recommandation du Forum des droits sur l'internet sur « le cadre juridique de l'administration électronique » dont une partie aborde le traitement des données personnelles.

## □ Rappel des conclusions du Livre Blanc

Sans se livrer à une présentation complète du Livre Blanc, dont on trouvera une synthèse en annexe, on peut rappeler qu'il présentait à la fois des points de consensus et des interrogations.

Les points de consensus étaient les suivants:

- L'administration électronique doit d'abord répondre à un besoin de simplification pour l'utilisateur
- L'administration électronique ne doit pas se traduire par une augmentation du niveau de contrôle sur les individus
- Il convient d'établir un nouveau pacte de confiance entre l'administration et les usagers de telle sorte que la dématérialisation croissante des dossiers administratifs soit équilibrée par un contrôle plus important de l'utilisateur sur ses données personnelles
- L'administration électronique ne doit pas être la seule voie d'accès aux services de l'administration
- Il ne faut pas augmenter, à l'occasion de la mise en place de services administratifs en ligne, la demande d'identification faite aux individus

Les interrogations étaient les suivantes :

- Les solutions techniques peuvent-elles aider à une protection effective de la vie privée ?
- Comment segmenter les téléservices selon une logique qui satisfasse le citoyen ?
- Comment l'individu peut-il s'authentifier ?
- Ne faut-il pas envisager un bilan des droits et devoirs du citoyen en matière de vie privée ?

□ Les principaux enseignements du débat public

En réponse à ces grandes questions, le débat public organisé par le Forum des droits sur l'internet a apporté les sept enseignements qui suivent :

**1- La mise en place de l'administration électronique est accueillie favorablement même si le projet de « portail personnalisé » reste encore mal appréhendé par les citoyens.**

**2- Les inégalités d'accès et d'utilisation de l'internet, ainsi que les besoins en formation à l'outil internet sont au centre des préoccupations.**

**3- Un véritable pacte de confiance doit s'instaurer entre l'administration et les citoyens pour que l'utilisation par ceux-ci d'un service administratif personnalisé soit effective. Un tel pacte peut être à l'origine d'un certain nombre de réformes de l'administration.**

**4 - Les citoyens attendent de l'administration en ligne et particulièrement d'un portail personnalisé qu'il leur offre des prestations dont la qualité doit soutenir la comparaison avec celles des grandes entreprises.**

**5- Les collectivités locales doivent trouver leur place dans la mise en oeuvre d'un portail personnalisé d'accès à l'administration.**

**6- La perspective d'un portail personnalisé en ligne incite à une relecture des principes classiques de protection des données personnelles.**

**7- Les solutions techniques d'identification et de sécurisation possibles restent floues aux yeux du public, à l'exception de la carte à puce dont il est plus familier.**

**1- La mise en place de l'administration électronique est accueillie favorablement même si le projet de « portail personnalisé » reste encore mal appréhendé par les citoyens.**

**1.1. La perspective de faire leurs démarches administratives en ligne a été bien accueillie par les citoyens,** comme porteur de gain de temps et de simplification dans les relations administratives.

- Ceci confirme les résultats d'un sondage que le Forum des droits sur l'internet a commandé à la SOFRES en septembre 2002 (« *Les attentes des français en matière de démarches administratives sur Internet* » - [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)). Il en ressort que 48% des Français sont favorables aux démarches administratives en ligne. Pour eux internet est synonyme de gain de temps et de déplacement, de rapidité dans le traitement de leur dossier et de services nouveaux. Internet doit simplifier la vie. En outre, ils souhaitent de réels services interactifs entièrement en ligne et pas un simple téléchargement de formulaires. Ils sont même ouverts aux services en ligne les plus avancés que sont la carte d'identité électronique (73% des français) ou le compte administratif personnalisé (79%) qui permettrait de faire l'ensemble de leur démarches sur Internet et de suivre l'évolution de leur dossier administratif.
- D'autres sondages témoignent également du fait que l'acceptabilité des technologies de l'information et de la communication croît. Le sondage Cap Gemini Ernst & Young/SOFRES de juin 2002 précise que l'administration en ligne fait déjà partie de l'univers des internautes (74% d'entre eux ont déjà consulté un site internet administratif) et qu'il est considéré comme étant un outil de simplification des démarches et de proximité entre l'administration et les usagers. De même, un récent sondage Taylor Nelson Sofres (novembre 2002) qui dresse un panorama du « e-gouvernement » dans le monde, montre que les internautes français fréquentent de plus en plus les sites des services publics, au point de devancer leurs homologues espagnols, allemands, italiens et britanniques.

**1.2. Cependant, même si l'administration électronique bénéficie d'un *a priori* favorable, le débat public a également montré que, pour beaucoup, la mise en place d'un portail personnalisé sur l'internet reste difficile à appréhender.**

- De nombreux intervenants ont considéré que la mise en place d'un portail personnalisé relevait d'un projet lointain et un peu obscur. Alors qu'une partie de la population a déjà des difficultés pour gérer ses démarches administratives sous forme traditionnelle, que la grande majorité des Français n'utilisent pas l'internet ou n'en a même pas l'accès (moins de dix millions de Français disposent d'un compte individuel d'accès à l'internet) et qu'ils sont peu, voire pas du tout, au courant des démarches administratives déjà proposées en ligne, un tel débat reste, dans l'opinion, du ressort des spécialistes.
- En tout état de cause, beaucoup se sont exprimés en faveur d'un portail accessible sur la base du **volontariat**, laissant à chacun la possibilité d'y faire figurer les informations en provenance de tel ou tel service et de s'en retirer à tout moment. Ce souci de volontariat et de **réversibilité** va de pair avec celui de rappeler que cette nouvelle forme d'accès à l'administration ne doit pas supprimer les canaux d'accès traditionnels (guichet, téléphone...).

1.3. De façon générale, il a clairement été montré qu'il **existe une diversité dans les attentes par rapport à un portail personnalisé et que celles-ci renvoient à un débat de fond sur les besoins des citoyens dans la société.**

- Certains souhaitent gérer eux-mêmes leurs données personnelles. A ce titre, ils estiment que la mise en place d'un portail unique n'est envisageable que si elle s'accompagne d'une possibilité individuelle de contrôle absolu sur les données personnelles. Ces individus préfèrent souvent segmenter leurs différentes identités et ne souhaitent pas profiter de l'informatique pour les unifier. Ce groupe d'individus est prêt à investir du temps, voire de l'argent, pour exercer lui-même le contrôle. A la limite, une telle attitude pourrait rejoindre celle des " *cyberlibertariens* " américains qui souhaitent construire un monde où tout est secret et codé.
- A l'inverse, beaucoup d'utilisateurs ont a priori confiance à l'Etat pour gérer leurs données personnelles et préfèrent bénéficier d'un service rendu sous réserve, bien sûr, que l'Etat n'en profite pas pour s'ériger en « Big Brother ». De façon générale, ils ne souhaitent pas assumer toute la tâche de contrôle et, au nom du confort de leur vie quotidienne, s'en remettent à un tiers, en l'occurrence l'Etat, pour assurer celle-ci.

## **2- Les inégalités d'accès et d'utilisation de l'internet, ainsi que les besoins en formation à l'outil internet sont au centre des préoccupations.**

Une des préoccupations qui a été constamment exprimée par les participants aux débats est que cette nouvelle administration électronique ne profite qu'à certains : les « branchés éduqués ». Pour beaucoup, un facteur déterminant de succès du portail personnalisé est de s'assurer que les citoyens, dans leur ensemble, pourront en avoir effectivement l'accès. **Cet accès doit être assuré tant au niveau des infrastructures qu'au niveau de la maîtrise des usages de l'internet.**

Le sondage Forum des droits sur l'internet/SOFRES de septembre 2002, confirme cette préoccupation puisqu'il y apparaît que les Français qui utilisent le plus souvent l'internet font partie de la tranche d'âge 18-34 ans, sont urbains et sont pour la plupart des cadres ou des classes moyennes salariées. Le sondage montre également que les principaux obstacles relèvent du rapport global à l'internet - manque général d'un accès à l'internet (40%), ou méconnaissance de son fonctionnement (28%) - plus que de réticences spécifiques par rapport aux services administratifs en ligne.

2.1. En matière d'équipement, si tous les usagers qui le souhaitent peuvent se raccorder à Internet, il existe néanmoins des inégalités dans l'accès au réseau haut débit. Ainsi, moins de 10% des communes de plus de 800 habitants bénéficient du haut débit (câble, ADSL) alors que 100% des villes de plus de 100.000 habitants et près de 80% de celles de plus de 30.000 habitants ont accès à l'internet de cette façon<sup>1</sup>.

2.2. L'internet est un nouvel espace de société qui dispose de règles et d'usages qu'il est nécessaire de connaître. Cette appropriation d'une « culture internet » passe par une **sensibilisation aux enjeux et aux usages** de cet outil et donc par un effort de formation tant vis-à-vis des usagers eux-mêmes que des décideurs publics, notamment locaux. Lors des débats, il est apparu que ces derniers sont souvent trop peu formés ou même sensibilisés à la problématique de l'internet ce qui rend plus difficile pour eux de répondre attentes des usagers<sup>2</sup>.

2.3. Le rôle des espaces publics numériques ou des points d'accès publics dans la formation et la sensibilisation des citoyens a également été souligné. Pour beaucoup, ces lieux jouent un rôle clé pour une appropriation citoyenne de l'outil internet car ce sont souvent les seuls endroits où l'utilisateur peut avoir un accès à ce média. Certains ont souhaité que les points d'accès publics, actuellement en crise du fait de la problématique des emplois-jeunes, soient pérennisés et étendus à tous les quartiers.

De façon générale, beaucoup se sont exprimés en faveur de la multiplication de lieux ou de fonctions « d'accompagnement à l'usage des téléprocédures », lesquels pourraient être assurés par la puissance publique ou par des associations, voire des individus sur le modèle des « écrivains publics ».

---

<sup>1</sup> Etude menée en 2001 par Dexia-Crédit Local sur le niveau d'équipement des collectivités locales en TIC.

<sup>2</sup> A cet effet, le Forum des droits sur l'internet dont l'une des missions est d'informer le public sur les questions de droit et de société liées à l'internet, a publié un guide destiné aux décideurs publics chargés de mettre en place des téléprocédures. Ce guide pratique a pour objectif de les éclairer sur les enjeux juridiques et opérationnels liés à la mise en place d'une téléprocédure en leur fournissant un « kit juridique » (guide disponible sur le site [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)).

### **3- Un véritable pacte de confiance doit s'instaurer entre l'administration et les citoyens pour que l'utilisation par ceux-ci d'un service administratif personnalisé soit effective. Un tel pacte peut être à l'origine d'un certain nombre de réformes de l'administration.**

3.1. Il semble que le manque de confiance des citoyens vis-à-vis de l'internet soit un des obstacles à un développement harmonieux de l'administration électronique.

Ce constat émane tout autant du débat public itinérant que du sondage que le Forum des droits sur l'internet a commandé à la SOFRES en septembre 2002. Même s'il ressort de ce sondage que 48% des Français sont favorables aux démarches administratives en ligne, il apparaît que 11 % des usagers n'ont pas confiance quant à la sécurisation de la démarche.

3.2. A l'issue du débat public, il peut être affirmé que ces réticences pourraient être levées et que l'on pourrait passer d'une **logique de défiance à une logique de confiance** si l'administration électronique favorise l'apparition de certains changements dans les relations administration-usager :

- Tout d'abord, les services proposés doivent effectivement représenter un réel bénéfice pour l'utilisateur, une réelle simplification dans les rapports qu'il peut avoir avec l'administration ainsi qu'une meilleure efficacité dans le traitement de ses dossiers (gain de temps, de déplacement, suivi ...)<sup>3</sup>. Cette amélioration de " la qualité de service " devrait également se manifester sur les canaux plus traditionnels de relation entre l'administration et les usagers (guichet, téléphone).
- Les services proposés doivent être totalement sécurisés et prévoir le risque de dysfonctionnements. **L'administration doit être prête à traiter rapidement et avec bienveillance les réclamations individuelles liées à des incidents** techniques dus à l'indisponibilité du serveur ou encore à l'utilisation de formulaires obsolètes maintenus en ligne par erreur sur un site public.
- De **nouveaux services doivent être proposés aux citoyens afin d'augmenter la transparence** dans le fonctionnement de l'administration :
  - service de suivi de l'état d'avancement des demandes auprès de l'administration
  - accès permanent des usagers à leur dossier administratif
  - possibilité de maîtriser ses données personnelles (cf. 6.4).

---

<sup>3</sup> Ceci confirme d'ailleurs les résultats du sondage que le Forum des droits sur l'internet a commandé à la SOFRES en septembre 2002 : pour les Français, l'intérêt des démarches administratives en ligne réside dans le fait qu'elles procurent un gain de temps et de déplacement (76%) et permettent de suivre l'état d'avancement d'un dossier (33%) ou encore permettent de traiter plus rapidement un dossier (29%).

De façon générale, il a été exprimé au cours des débats l'idée que l'administration devait désormais afficher clairement ce qu'elle faisait, quand et comment.

- Enfin, pour beaucoup, ce pacte de confiance doit aller de pair avec une réduction des contraintes imposées à l'utilisateur. A cet égard, une des suggestions qui a été faite est de diminuer les exigences en termes de pièces justificatives à fournir. L'instauration de la confiance pourrait passer par une **généralisation des déclarations sur l'honneur**. A l'instar de ce qui est déjà admis pour les pièces justificatives ouvrant droit à certaines réductions d'impôts<sup>4</sup>, le citoyen serait ainsi dispensé de les fournir systématiquement mais serait tenu de les garder en cas de contrôle ultérieur.

---

<sup>4</sup> La loi de finances pour 2002 a dispensé les internautes qui télédéclarent leurs revenus de produire des justificatifs de dons aux œuvres et aux cotisations syndicales. Il convient de noter que le Conseil constitutionnel (DC n°2001-456 du 27 décembre 2001), se prononçant sur cette disposition de la loi de finances, a estimé que dans le cadre de la transmission de déclaration de revenus par voie électronique, le fait de ne pas avoir à joindre de pièces justificatives ouvrant droit à une réduction d'impôts n'est pas de nature à entacher la procédure car elle a « *pour simple objet de favoriser la déclaration des revenus par voie électronique* » et n'est de plus pas contraire au principe d'égalité car elle « *ne dispense pas de la production de ces pièces lors d'un contrôle fiscal ultérieur* ».

#### **4- Les citoyens attendent de l'administration en ligne et particulièrement d'un portail personnalisé qu'il leur offre des prestations dont la qualité doit soutenir la comparaison avec celles des grandes entreprises.**

La mise en place d'un portail personnalisé doit, selon la majorité de ceux qui se sont exprimés lors du débat public, répondre à la logique des besoins des usagers et non de ceux de l'administration.

4.1. En effet, les citoyens, dans leur majorité, aspirent à recevoir, grâce à l'internet, de meilleurs services de la part de l'administration et des collectivités. Ils sont sensibles à différents critères (délais, simplification des démarches, suivi des dossiers, connaissance des interlocuteurs, personnalisation, transparence...) et ont certaines exigences (paiement simplifié et totalement sécurisé...).

- En définitive, ils ont une approche pragmatique et attendent de l'administration un véritable service rendu. Ce faisant, **ils se placent en tant qu'« usagers-clients »** et avancent des exigences de services et de niveau de satisfaction que les administrations ou les collectivités n'ont pas l'habitude de connaître et ne sont pas toujours en mesure de traiter. Il est d'ailleurs intéressant de noter que certaines administrations ont déjà « sauté le pas » et, comme l'Irlande avec les services du *Public Services Broker*, elles emploient le terme de « customer » et non plus de « citizen » pour décrire les nouvelles relations administration-usagers.

Une des conséquences de ce changement d'approche est que les usagers semblent souhaiter que les téléservices soient organisés par thématiques (emploi, naissance, déménagement, etc.) plutôt que par secteurs administratifs (impôts, sécurité sociale, allocations familiales...) comme c'est largement le cas aujourd'hui. On passerait ainsi d'une logique de l'offre à une logique de la demande. Beaucoup d'intervenants considèrent que ces deux logiques doivent coexister et, donc, que des sites sectoriels par administration et un portail généraliste organisé par nature de besoins, doivent s'articuler.

4.2. Certains ont exprimé la crainte que l'administration ne soit pas capable de développer une offre compétitive aussi vite que le plan de généralisation des téléservices d'ici 2005 ne le prévoit et que les délais de déploiement ne favorise la diffusion de services issus du secteur privé. De grandes sociétés informatiques ou de services proposent en effet déjà des solutions permettant à un individu de gérer ses données personnelles en ligne pour l'ensemble de ses achats. **Il y a donc urgence à ce que la sphère publique détermine assez vite sa stratégie et ses priorités en matière d'administration électronique** au risque de voir des pans entiers de ce secteur piloter par le secteur privé.

4.3. De façon générale, le partage des tâches entre le secteur public et le secteur privé dans la construction de l'administration en ligne a suscité de nombreuses interrogations : beaucoup redoutent une privatisation « rampante » de l'Etat et une remise en cause consécutive des exigences de service public. Cependant, il a été noté que, même s'il est possible pour l'administration de recourir à des prestataires privés, cela ne signifie pas pour autant, compte tenu des règles du droit administratif, que la prestation du service public lui-même serait déléguée, à la différence du modèle irlandais<sup>5</sup>. Cette situation semble convenir au citoyen puisqu'il a été constamment affirmé au cours des débats que l'administration en ligne devait effectivement rester le fait de la puissance publique.

---

<sup>5</sup> Il est intéressant de noter que dans un pays comme l'Irlande les services du *Public Services Broker* emploient le terme de « customer » et non plus de « citizen » pour décrire les nouvelles relations administration-usagers qu'ils veulent mettre en place. Leur perception est que l'utilisateur a des besoins de clients et qu'à ce titre les services proposés mettent le client au centre du dispositif (« customer-centric »). Il convient dès lors d'assurer un niveau de confiance maximum tant dans la sécurité des transactions que dans la protection des données personnelles (pour ce faire, le « customer » détient notamment une clé privée).

## 5- Les collectivités locales doivent trouver leur place dans la mise en oeuvre d'un portail personnalisé d'accès à l'administration.

La question concerne l'articulation entre les services en ligne nationaux et locaux de façon générale et, en particulier, le dispositif à mettre en place pour le portail personnalisé.

5.1. En premier lieu, il a été remarqué que l'offre des services administratifs en ligne l'administration en ligne provient principalement des grands services d'envergure nationale et que les collectivités locales sont encore peu présentes en ligne : seulement 5% des communes ont un site internet lequel n'est, la plupart du temps, qu'un site vitrine statique et elles ne sont, de fait, que 1% à utiliser l'internet de manière interactive<sup>6</sup>.

Dans un tel contexte, les collectivités locales ont une perception assez imprécise et plutôt négative de ce que pourrait être un portail personnalisé : comme certains citoyens, elles imaginent des bases de données centralisées en un point unique ce qui leur fait peur.

5.2. Il a été reconnu au cours des débats qu'un portail national ne saurait se substituer aux portails locaux et donc qu'une articulation était à prévoir entre eux, pour au moins trois raisons :

- Tout d'abord, offrir une offre globale (services nationaux et services locaux – les seconds renvoyant par des liens hypertextes aux premiers) et assurer ainsi un **continuum de service** dans toute la sphère publique
- Ensuite, répondre au **besoin de proximité** des individus, le local étant considéré comme le niveau privilégié de dialogue et d'intervention, celui que l'on connaît et qui inspire la confiance : dans beaucoup de petites communes, les mairies sont les véritables maisons du service public ; pour bonne partie de la population, elles sont en fait le point d'accès à toutes les administrations.
- Enfin, pour certains, cette **offre de proximité est politiquement justifiée**, un guichet unique et exclusif de l'administration électronique ne permettant pas de maintenir les différents leviers et niveaux de la démocratie.

5.3. Des responsables locaux ont émis **un certain nombre de suggestions pour que des portails locaux se mettent en place :**

Tout d'abord, un tel portail ne sera accepté que si subsistent parallèlement d'autres formes d'accès avec leurs administrés (contact personnel, courrier postal...)

- Ensuite, un véritable effort de formation, tant des élus locaux que des agents, doit être assuré afin de leur apprendre la maîtrise de ce nouvel outil, assurer une évolution de la nature même de leurs responsabilités...
- L'insertion des téléservices locaux dans l'offre de l'administration en ligne doit faire l'objet d'**expérimentations** dans quelques collectivités locales pilotes. Les bonnes pratiques qui émergeront devront être mutualisées entre collectivités locales.
- Enfin, il a été suggéré un changement de culture au sein des collectivités locales : tant que ces dernières n'auront pas adopté une politique volontariste en matière d'investissement dans les NTIC, en décidant de donner la priorité à leur équipement informatique par rapport à d'autres investissements, la mise en place d'un portail local posera un problème de financement. A ce titre, il a été suggéré que les collectivités locales puissent bénéficier **dans ce domaine d'aides de l'Etat ou que se mette en place une forme de péréquation entre collectivités locales.**

---

<sup>6</sup> Ces données sont issues d'un audit réalisé en 2001 sur l'ensemble des sites internet municipaux par la société Troover.

## **6- La perspective d'un portail personnalisé en ligne incite à une relecture des principes classiques de protection des données personnelles.**

6.1. Une grande partie du débat public itinérant témoigne de la coexistence d'aspirations contradictoires au sein du public : la recherche de simplification de l'administration d'une part, qui incite à la mise en place de services intégrés pour la gestion des démarches en ligne, et la demande de protection de la vie privée d'autre part, qui s'accommode fort bien de systèmes d'information administratifs éclatés, même au prix d'un éparpillement des services et d'une multiplication des identifiants administratifs.

6.2. De façon générale, et même si des bénéfices d'un service personnalisé en ligne sont attendus, il a tout d'abord été remarqué que **les inquiétudes vis-à-vis de la protection de la vie privée dans l'administration électronique doivent être replacées dans une perspective globale de protection des données personnelles sur l'internet**. L'administration électronique en tant que telle ne fait pas plus peur qu'une entreprise et les craintes qui s'expriment illustrent davantage une réticence générale à l'égard d'internet qu'une peur particulière à l'égard d'une administration modernisée et tentaculaire.

6.3. Il a été noté que **la mise en place d'un portail personnalisé ne doit pas être l'occasion d'instaurer un identifiant unique**.

L'identifiant unique reste un « tabou » aux yeux des citoyens et beaucoup y voit l'occasion qu'apparaisse une sorte de « Big Brother ». Dès lors, un portail administratif personnalisé ne peut être envisagé que comme une passerelle vers des systèmes d'information qui resteraient cloisonnés. Selon une telle approche, chaque usager conserverait une pluralité de relations avec les administrations et donc d'identifiants administratifs (cf. le septième enseignement de la présente synthèse qui traite de l'identification sur le portail).

6.4. Cependant, et même si les grands principes de la loi Informatique et liberté ont été rappelés, il a été remarqué que **ces principes devaient être relus à l'aune d'une réalité nouvelle et prendre ainsi en compte les notions de dialogue entre administrations et de maîtrise des données personnelles**.

- Pour la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), les choix à faire dans ce domaine reposent sur le principe de finalité qui veut que les données personnelles d'un particulier ne puissent être collectées par une administration que pour une finalité précise. Ce principe limite strictement les circulations d'information entre fichiers administratifs en veillant à ce qu'il n'y ait pas d'interconnexions illégales ou injustifiées de fichiers. On ne peut déroger à ce principe que de manière exceptionnelle. Ainsi, une administration ne peut communiquer des informations à une autre que si le transfert est prévu et encadré par la loi et dans le cadre d'objectifs limitativement définis. Ces dérogations sont soumises au contrôle de la CNIL.
- La plupart des intervenants constatent cependant qu'une évolution commence à se dessiner par rapport au contexte des années 1970 marqué par la défiance réciproque entre l'Etat et le citoyen : la menace sur la vie privée ne semble plus venir prioritairement des grands fichiers publics lesquels sont strictement encadrés par la loi de 1978 mais de la multiplicité des fichiers privés dont le contrôle est inégal. En outre, de nombreux droits ont été reconnus au citoyen dans ses relations avec l'administration (droit des malades...) qui visent à un rééquilibrage de leur relation. Dans ces conditions, **ils souhaitent une évolution des principes traditionnels qui entourent la protection de la vie privée vers plus de souplesse et de personnalisation**.

- Concernant **le principe du dialogue entre administrations.**  
Certains intervenants ont prôné un changement radical de politique pour la CNIL à l'instar des autorités belges ou irlandaises qui souhaitent autoriser les interconnexions afin d'offrir un meilleur service à l'utilisateur en évitant, notamment, que ce dernier ne doive s'adresser à de multiples interlocuteurs.  
Cependant, cette position reste minoritaire.  
Pour répondre à cette préoccupation, lors des débats, certains se sont exprimés en faveur d'une possibilité de « **dialogue** » **entre les administrations**, souhaitant qu'elles puissent communiquer entre elles pour rechercher ponctuellement et de façon encadrée des informations sur un individu et qu'une telle pratique ne constitue pas une interconnexion de fichier.
- Concernant **la reconnaissance d'un véritable droit de propriété sur les données personnelles.**  
Pour quelques-uns, **il faudrait affirmer, au titre des droits numériques, l'existence d'un droit à la propriété de ses données personnelles.** Cette approche est fort controversée car elle se heurte à la réalité qui fait qu'un individu ne peut, par exemple, s'opposer à son inscription dans un fichier public le concernant.
- Concernant **la maîtrise de ses données personnelles.**  
De façon générale, le débat public a permis de voir se dessiner une aspiration croissante des personnes à maîtriser l'usage qui est fait de leurs données, que ce soit pour en interdire le traitement ou pour en permettre au contraire la communication entre deux entités. Plutôt que de parler de protection des données, les individus revendiquent la notion de maîtrise de leurs données et ceci comme droit au respect de leur dignité. Il a été suggéré que cette aspiration nouvelle puisse être réellement intégrée par l'administration en ligne à travers, par exemple, une meilleure prise en compte du droit d'accès et du droit de rectification (simplification, rapidité, engagements dans les délais de réponses...). Certains revendiquent même la signature d'un « **contrat** » **de vie privée** avec l'Etat fixant les obligations et devoirs réciproques de chacun.

## **7- Les solutions techniques d'identification et de sécurisation possibles restent floues aux yeux du public, à l'exception de la carte à puce dont il est plus familier.**

7.1. Il a été souvent noté que l'éventuel usage d'une carte électronique (utilisant la carte à puce), comme moyen d'identification serait ce qui conviendrait le mieux car les usagers sont déjà familiers de ce type d'outil (carte de paiement, carte Vitale...). Certains pays européens ont d'ailleurs choisi la carte électronique sécurisée comme mode d'identification auprès de l'administration (Belgique, Finlande, Italie...).

Cette carte à puce pourrait être la carte de vie quotidienne que le Gouvernement envisage de développer pour améliorer l'accès des citoyens à l'administration ou être également une version électronique de la carte d'identité (projet du ministère de l'intérieur). Le sondage Forum des droits sur l'internet/SOFRES a d'ailleurs montré que 73% des Français étaient favorables à ce que l'Etat leur délivre une carte électronique qui leur permettrait notamment d'effectuer leurs démarches administratives par l'internet (identification, signature, paiement en ligne).

7.2. Dans cette optique, il a notamment été proposé que l'identification de l'utilisateur par le biais de la carte électronique se fasse en deux temps.

Tout d'abord, il disposerait d'un seul numéro pour accéder au portail et s'identifier ainsi en amont de ses démarches, ensuite il disposerait d'un identifiant et d'un mot de passe différent pour chaque sphère administrative.

Il a également été proposé, puisque la réussite de l'administration électronique passe par une fiabilité maximale, que les usagers puissent signer électroniquement. Ces cartes pourraient donc être des cartes de signature électronique.

7.3. En ce qui concerne la distribution de la carte, il a été avancé que les collectivités locales ont un rôle important à jouer. Pour certains, elles sont les seuls acteurs qui aient à la fois les garanties professionnelles et la proximité avec la population pour distribuer des cartes électroniques à la population.

Il a cependant été souligné :

- Que l'administration électronique ne devait en aucun cas conduire à augmenter les besoins d'authentification de l'individu par rapport à la vie réelle. La plupart du temps, l'emploi de procédure sécurisée (carte d'identité électronique, signature électronique) n'est que peu nécessaire. Lorsque l'administration s'adresse à des utilisateurs identifiés préalablement, il peut être plus simple de recourir, pour donner une valeur juridique aux échanges, à un mécanisme de convention de preuve plutôt qu'à un dispositif de signature électronique au moyen de la technologie PKI (cryptographie asymétrique). C'est le choix retenu pour la mise en place du dépôt en ligne des brevets auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI).
- Que l'instauration d'une carte d'identité électronique engendrera un coût pour la collectivité ainsi que des problèmes d'accès et d'équipement (lecteurs de cartes) pour l'utilisateur pour lequel s'ajoute la complexité de gérer une nouvelle carte. A cet égard, il convient de prévoir des solutions alternatives d'identification en cas de perte ou de vol de la carte.

- Qu'il faut prendre en compte la rapidité du changement technologique dans les décisions qui seront prises. Certains ont fait remarquer que si l'on privilégie des solutions utilisant la technologie de carte à puce, on peut craindre qu'un tel choix n'isole la France de ceux qui utilisent la bande magnétique.

Dans le même temps, on peut se demander s'il n'y a pas un risque pour la puissance publique de se laisser imposer des solutions technologiques par le marché.

Enfin, il a été noté qu'une carte à puce pour l'accès aux services publics ne devrait pas être réservée qu'aux citoyens français ; une telle carte ne pourrait donc pas être exclusivement une carte d'identité électronique, mais devrait être plutôt une carte d'accès aux services de l'administration.

## Annexes

- \* Communiqué de presse du ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat lançant le débat public (26 février 2002).
- \* Synthèse du Livre Blanc : « Administration électronique et protection des données personnelles »
- \* Compte rendu du forum en ligne organisé du 26 février 2002 au 29 mai 2002
- \* Compte rendu du débat organisé à Strasbourg le 12 juin 2002 ([http://www.foruminternet.org/activites\\_evenements/lire.phtml?id=21](http://www.foruminternet.org/activites_evenements/lire.phtml?id=21))
- \* Compte rendu du débat organisé à Gluiras le 25 juin 2002 ([http://www.foruminternet.org/activites\\_evenements/lire.phtml?id=24](http://www.foruminternet.org/activites_evenements/lire.phtml?id=24))
- \* Compte rendu du débat organisé à Hourtin le 30 août 2002 ([http://www.foruminternet.org/activites\\_evenements/lire.phtml?id=28](http://www.foruminternet.org/activites_evenements/lire.phtml?id=28))
- \* Compte rendu du débat organisé à Grenoble le 23 octobre 2002 ([http://www.foruminternet.org/activites\\_evenements/lire.phtml?id=33](http://www.foruminternet.org/activites_evenements/lire.phtml?id=33))
- \* Compte rendu du débat organisé à Lille le 8 novembre 2002 ([http://www.foruminternet.org/activites\\_evenements/lire.phtml?id=32](http://www.foruminternet.org/activites_evenements/lire.phtml?id=32))
- \* Compte rendu du débat organisé à Issy-les-Moulineaux le 29 novembre 2002 ([http://www.foruminternet.org/activites\\_evenements/lire.phtml?id=35](http://www.foruminternet.org/activites_evenements/lire.phtml?id=35))