

Réalisé conjointement par le Forum des droits sur l'internet et par Berger-Levrault, ce guide s'adresse aux décideurs publics qui travaillent à la mise en place ou au développement de téléprocédures. Il répond aux questions juridiques les plus courantes : traitement des pièces jointes, protection des données personnelles, signature électronique...

Ces responsables, qui n'ont pas nécessairement de formation juridique, peuvent appartenir aux collectivités locales, aux administrations de l'Etat, que ce soit en administration centrale ou en services déconcentrés ou aux autres organismes chargés de service public.

### Ce guide juridique se veut à la fois pratique et précis :

- Pratique, parce qu'il part des questions que les décideurs se posent.

Maintenant qu'a été prise la décision de proposer en ligne d'ici 2005 l'ensemble des démarches administratives des particuliers, des associations et des entreprises, il faut mettre en œuvre cette décision dans tous les domaines de l'action des services publics.

- Précis, parce que, répondant à une demande jusqu'ici insatisfaite, il se concentre non sur les questions de technique ou d'organisation, mais uniquement sur les questions de droit que pose la mise en ligne de démarches administratives.

*Cet ouvrage, rédigé par Jean-Philippe Mochon, maître des requêtes au Conseil d'Etat et conseiller juridique du forum des droits sur l'internet, est notamment le résultat des échanges au sein d'un groupe de travail qui dans le cadre du Forum des droits sur l'internet a réuni depuis septembre 2001 des experts des administrations et du secteur privé en matière de téléprocédures.*



Forum  
des droits  
sur l'internet



Forum  
des droits  
sur l'internet

# Téléprocédures : le cadre juridique

12 questions pratiques

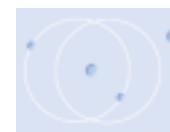


berger-levrault  
groupe berger-levrault



berger-levrault  
groupe berger-levrault

L'éditeur des collectivités publiques



Forum  
des droits  
sur l'internet

# Téléprocédures : le cadre juridique

## 12 questions pratiques

Achévé d'imprimer le 00-00-2002

Dépôt légal : octobre 2002

Réf. 120 658

© Berger-Levrault,

N° ISBN : 2-7013-1405-4



**berger-levrault**

groupe berger-levrault

## Sommaire

*Cet ouvrage, rédigé par Jean-Philippe Mochon, maître des requêtes au Conseil d'Etat et conseiller juridique du Forum des droits sur l'internet, est notamment le résultat des échanges au sein d'un groupe de travail qui dans le cadre du Forum des droits sur l'internet a réuni depuis septembre 2001 des experts des administrations et du secteur privé en matière de téléprocédures. Cet ouvrage, rédigé par Jean-Philippe Mochon, maître des requêtes au Conseil d'Etat et conseiller juridique du forum des droits sur l'internet, est notamment le résultat des échanges au sein d'un groupe de travail qui dans le cadre du Forum des droits sur l'internet a réuni depuis septembre 2001 des experts des administrations et du secteur privé en matière de téléprocédures.*

> Introduction	4
> Quelles sont les règles applicables aux formulaires mis en ligne sur les sites internet ?	6
> La création d'une téléprocédure peut-elle être obligatoire pour les administrations ?	8
> L'usage d'une téléprocédure peut-il être obligatoire pour les usagers ?	10
> Traitement des données personnelles : quelles obligations de déclaration et d'information ?	12
> Traitement des données personnelles : quels principes retenir ?	14
> Comment assurer l'identification des usagers des téléprocédures ?	16
> Dans quels cas faut-il recourir à la signature électronique ?	18
> Comment assurer l'envoi des pièces justificatives ?	20
> Dans quelles conditions peut-on recourir au secteur privé ?	22
> Quelle est la portée juridique du courrier électronique reçu ou émis par les collectivités publiques ?	24
> Comment prendre en compte le principe d'égalité entre les usagers ?	26
> Les risques juridiques : comment construire la confiance dans les services en ligne ?	28
> Références des textes essentiels	30
> Qui contacter ?	32
> Notes personnelles	34

### >>> *Qu'est-ce qu'une téléprocédure ?*

Les téléprocédures se définissent comme des échanges dématérialisés de données entre les autorités publiques et leurs partenaires et usagers. Dans l'acception la plus précise du terme, il n'y a de téléprocédure que lorsqu'est mis en place un service véritablement interactif, qui permet au minimum de remplir depuis un ordinateur la totalité d'un formulaire puis de l'adresser via le réseau internet au service administratif destinataire avec réponse en ligne de l'administration, sous forme par exemple d'accusé de réception ou de prise de rendez-vous.

Les téléprocédures sont l'aboutissement de la démarche de mise en ligne des services publics. En permettant l'accomplissement par internet de l'intégralité d'une démarche administrative, elles exploitent toutes les potentialités de l'internet pour l'amélioration du service rendu au public. Elles vont ainsi plus loin que la simple mise à disposition sur internet de formulaires que les utilisateurs peuvent télécharger et adresser ensuite par courrier à l'administration.

On emploie également le terme de téléservices publics pour désigner, outre les téléprocédures, l'ensemble des services à valeur ajoutée proposés par une administration ou une collectivité locale à ses usagers et partenaires. Alors que les téléprocédures concernent seulement les démarches obligatoires, et correspondent le plus souvent à la dématérialisation de formulaires, les téléservices incluent également par exemple des propositions de suivi de dossiers personnalisés, des services de simulation et de calcul, ou encore des réservations de places de spectacle. Les téléservices accessibles à partir du portail [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) sont au nombre de 169 au 1er août 2002.

### >>> *Les attentes des Français en matière de téléprocédures*

D'après un sondage réalisé par la SOFRES pour le Forum des droits sur l'internet (septembre 2002, cf. [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)), 48 % des Français ont déjà réalisé (12 %) ou sont prêts à réaliser (36 %) des démarches administratives par internet. La proportion monte jusqu'à 81 % pour les internautes, démontrant un fort intérêt pour l'administration en ligne. Ces démarches par internet sont synonymes de gain de temps et de déplacement, pour 76 % de ceux qui sont prêts à y recourir, et même de rapidité accrue de traitement des dossiers pour 29 % d'entre eux. Les réticences tiennent à l'attachement au contact humain (59 %), au manque d'équipement informatique (40%) ou à la méconnaissance du fonctionnement d'internet (28%) plus qu'à des craintes en matière de sécurité (11%) ou de complexité (6%).

Ces démarches administratives par internet sont attendues dans tous les domaines, qu'il s'agisse des impôts, des prestations sociales ou des démarches effectuées auprès des collectivités locales. Ce sont des services pleinement interactifs qui sont attendus (89 %), plutôt que la simple mise à disposition par internet d'un formulaire qu'il faudrait renvoyer par la poste (10 %). Les Français sont également intéressés par la mise en place d'un service qui permettrait d'effectuer l'ensemble de ses démarches sur internet et d'en suivre l'état d'avancement (79 % favorables et 18 % opposés). Pour permettre l'accès à tous ces services, ils seraient à 73 % favorables à la délivrance facultative d'une carte d'identité électronique sécurisée.

## Quelles sont les règles applicables aux formulaires mis en ligne sur les sites internet ?

La mise en ligne des formulaires administratifs n'est pas une téléprocédure, puisqu'elle ne permet pas l'accomplissement intégral d'une démarche en ligne, mais elle est souvent la première étape des services administratifs en ligne.

### >>> *La mise en ligne des formulaires obéit à des règles différentes suivant le type de formulaire : imprimés cerfa ou modèles spécifiques à la collectivité.*

Il n'y a pas de règle qui s'impose à la mise en ligne des formulaires des collectivités locales : les collectivités peuvent librement choisir de mettre en ligne les formulaires nécessaires pour les démarches qui leur sont propres : inscriptions à la crèche ou à la bibliothèque municipale, demandes d'informations, prise de rendez-vous avec les élus. Pour les démarches qu'elles gèrent pour le compte de l'État (état civil, liste électorale...) elles ne peuvent cependant mettre en ligne que des formulaires "Cerfa" lorsqu'ils existent.

S'agissant des formulaires dont l'usage est nécessaire pour accomplir une démarche auprès d'une administration ou d'un établissement public de l'État, dits formulaires "Cerfa", ils sont en principe systématiquement mis en ligne sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr). Ils peuvent être téléchargés et imprimés par les utilisateurs qui sont ainsi dispensés de se déplacer pour les retirer, mais ils ne peuvent pas être renvoyés en ligne. L'obligation de mise en ligne des formulaires résulte de l'article 1er du décret n° 99-68 du 2 février 1999, qui a prévu que les formulaires sont tenus gratuitement à la disposition du public sous forme numérique par ce site : 1230 formulaires étaient en ligne en juin 2002 (soit 74% du total des formulaires). La Commission pour les simplifications administratives, chargée de veiller à l'harmonisation, la normalisation et la simplification des formulaires, assure cette mise en ligne. Elle tient à jour la liste des formulaires homologués et mis en ligne et fournit cette information aux gestionnaires des sites publics.

### >>> *Quels sont les collectivités publiques qui peuvent mettre en ligne des formulaires ?*

Les formulaires "Cerfa" peuvent également être mis en ligne sur d'autres sites publics de l'internet. Ils peuvent être reproduits par le site du service émetteur.

Ils peuvent également être offerts par tout site public par l'établissement d'un lien avec l'adresse électronique du formulaire sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) ou sur celui du site émetteur. Depuis le décret du 25 mai 2001, tous les sites publics peuvent fournir aux citoyens les formulaires, puisque la procédure d'habilitation qui existait auparavant a été supprimée. La Commission pour les simplifications administratives communique aux collectivités territoriales, à leur demande, les adresses électroniques des formulaires qu'elles souhaitent mettre à disposition sur leurs sites.

Par ailleurs, le 31 juillet 2002 a été signé un accord de co-marquage des sites web publics avec les sites de collectivités locales. Il leur permet d'utiliser légalement et à titre gratuit des données du portail administratif [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) dès lors qu'il est fait référence à la marque du portail d'origine sur le site de la collectivité utilisatrice. Celle-ci pourra compléter et décliner ces données originelles selon le contexte local. Cette dernière disposition, si elle facilite l'accomplissement d'une formalité administrative, ne permet pas pour autant sa réalisation en ligne.

### >>> *Les formulaires imprimés à partir des sites internet sont-ils opposables aux administrations ?*

Les administrations et les établissements publics de l'État sont tenus de prendre en compte les demandes qui leur sont présentées au moyen de formulaires imprimés à partir de données numériques disponibles sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), dès lors que ces formulaires, dûment renseignés, n'ont fait l'objet d'aucune altération par rapport aux données figurant sur ce site. Ils ne peuvent ni les refuser ni leur substituer des documents différents ou identiques dont ils disposeraient par ailleurs. Il est ainsi posé un principe d'équivalence entre les différents moyens de mise à disposition des formulaires auprès des usagers de l'administration, que cette diffusion soit réalisée sur support numérique via internet ou sur support papier dans les guichets concernés.

### >>> *Pour aller plus loin*

Le site de la Commission pour les simplifications administratives : [www.cosa.gouv.fr](http://www.cosa.gouv.fr)

La circulaire du 25 mai 2001 relative aux simplifications administratives et à la mise en ligne des formulaires administratifs, disponible sur le site [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

## La création d'une téléprocédure peut-elle être obligatoire pour les administrations ?

### >>> *En règle générale, il n'y a pas d'obligation de créer une téléprocédure*

Il n'existe pas de texte général qui en droit prévoit une obligation générale pour les administrations de permettre l'accomplissement des démarches administratives à distance. Une telle obligation ne pourrait entrer en vigueur pour les déclarations et les paiements que si elle était prévue par le décret d'application de l'article 16 de la loi du 12 avril 2000 sur les droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration. Cet article 16 dispose en effet que toute personne tenue de respecter une date limite ou un délai pour présenter une demande, déposer une déclaration, exécuter un paiement ou produire un document auprès d'une administration peut satisfaire à cette obligation par l'emploi "d'un procédé télématique ou informatique homologué permettant de certifier la date d'envoi". Ces dispositions ne prévoient d'exception que pour les procédures régies par le code des marchés publics et pour celles qui imposent la présence personnelle du demandeur. Mais le décret en Conseil d'Etat qui doit fixer les conditions d'application de la loi n'a pas encore été publié à ce jour.

### >>> *Dans certains domaines, la création des téléprocédures est obligatoire*

Dans certains cas, des textes législatifs ou réglementaires ont été adoptés pour prévoir la mise en place de téléprocédures. C'est le cas par exemple en matière sociale pour les déclarations sociales des entreprises et autres cotisants (article L. 133-5 du code de la sécurité sociale : site [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr)). De même, en matière fiscale, depuis la "loi Madelin" du 11 février 1994, l'administration doit prévoir la possibilité de souscrire les déclarations par voie électronique, dans des conditions fixées par voie contractuelle (articles 1649 quater B bis et ter du code général des impôts : site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)).

### >>> *L'objectif est de généraliser les téléprocédures d'ici 2005*

Les administrations sont fortement incitées à mettre en place des téléprocédures. La décision a été prise de permettre d'ici à 2005 l'accomplissement en ligne de l'ensemble des démarches administratives des particuliers, des associations, et des entreprises, ainsi que les paiements fiscaux et sociaux. Cela implique pour l'usager la possibilité d'accéder à des informations sur les services publics, d'effectuer des démarches de manière sécurisée, d'accéder à des démarches passées et d'exercer en ligne son droit d'accès. La France partage cet objectif de généralisation des téléservices ainsi que l'échéance de 2005 avec plusieurs de ses grands partenaires européens, dans le cadre du plan d'action communautaire e-Europe 2005. Plus d'un tiers des webmestres publics de l'État déclarent développer des téléservices en 2002 (prise de rendez-vous, inscriptions, démarches administratives...). Ces téléprocédures, lorsqu'elles s'effectuent auprès de l'État ou de ses établissements publics administratifs, doivent être homologuées par la Commission pour les simplifications administratives.

### >>> *Le mouvement concerne au premier chef les collectivités locales*

Pour les collectivités locales, le mouvement de développement des téléprocédures est engagé, même si la mise en place de ces procédures est facultative pour les collectivités qui sont régies par un principe de libre administration. Les sites internet des collectivités locales proposent de plus en plus de services à distance : commandes de copie et d'extraits d'actes d'état-civil, demandes d'autorisation d'occupation temporaire du domaine public, demandes d'autorisation d'incinération de végétaux, mise en ligne du cadastre ...

### >>> *Pour aller plus loin*

Le guide publié par l'Observatoire des télécommunications dans la ville : Téléprocédures : le temps de la mise en œuvre (décembre 2001), disponible sur le site [www.telecomville.org](http://www.telecomville.org)

La synthèse des travaux interministériels pour la mise en œuvre des téléprocédures en 2001 (janvier 2002), disponible sur le site de la Commission pour les simplifications administratives [www.cosa.gouv.fr](http://www.cosa.gouv.fr)

## L'usage d'une téléprocédure peut-il être obligatoire pour les usagers ?

### >>> *Un consensus : la téléprocédure ne doit pas être imposée pour une démarche obligatoire des particuliers*

Le principe qui s'impose aux acteurs publics qui mettent en place des téléprocédures est que les services en ligne ne doivent généralement pas être obligatoires pour les usagers. Le public doit continuer à bénéficier d'autres voies d'accès aux services publics. Ainsi, selon la déclaration des ministres de la fonction publique des Etats membres de Union européenne le 29 novembre 2001, l'utilisation des téléservices doit rester facultative pour les usagers, au moins lorsqu'il s'agit de personnes physiques.

Malgré l'augmentation constante du nombre d'internautes, le taux d'équipement en ordinateurs et d'usage de l'internet n'est pas assez élevé pour que les administrations puissent imposer aux citoyens de recourir à l'internet pour les contacter. Le principe d'égalité serait mis à mal si des citoyens devaient être privés de l'exercice de leurs droits du seul fait qu'ils ne sont pas utilisateurs d'internet.

### >>> *Ce n'est qu'exceptionnellement que la loi a pu imposer le recours à une téléprocédure*

Le code général des impôts, dans son article 1649 quater b quater, impose la déclaration par voie électronique en ce qui concerne l'impôt sur les sociétés et la TVA aux entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse le seuil de 15 millions d'euros hors taxes. A compter du 1er janvier 2002, cette obligation de télédéclaration a été étendue à d'autres entreprises ainsi qu'à d'autres impositions.

Une telle obligation de télédéclaration, qui n'a pu être instituée que par la loi, se conçoit compte tenu du public visé : les grandes entreprises qui sont quasiment toutes informatisées et recourent généralement pour leurs déclarations aux services de professionnels qui peuvent les assister. Un tel raisonnement n'est pas transposable aux téléprocédures qui s'adressent aux particuliers ou même aux plus petites entreprises.

### >>> *Pour les services non obligatoires, les sites internet peuvent être des voies d'accès exclusives*

Lorsque les services offerts en ligne ne correspondent pas à un service public obligatoire en vertu d'une loi ou d'un règlement, le site internet peut être leur voie d'accès exclusive. C'est naturellement le cas en matière d'information, puisque les informations offertes sur un site internet n'ont pas nécessairement à être diffusées par voie papier, ou en matière de simulation pour le calcul d'impositions ou d'allocations.

Cette logique de service qui peut être rendu exclusivement en ligne vaut également pour certaines téléprocédures qui constituent des services nouveaux pour l'utilisateur. Ainsi le code de la sécurité sociale a prévu un service nouveau pour permettre aux entreprises de procéder en ligne aux déclarations sociales, ainsi d'ailleurs que pour les aider à l'élaboration des bulletins de paye. Ce service [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr), dont l'usage n'est pas obligatoire pour les entreprises, n'existe qu'en ligne.

La création de services nouveaux rendus en ligne par les administrations implique cependant parfois une réflexion sur le risque d'effet d'éviction vis-à-vis du secteur privé. Il faut être attentif à ce que le nouveau service proposé ne méconnaisse pas le principe de liberté du commerce et de l'industrie et, dans le cas des établissements publics, le principe de spécialité des établissements. Ainsi doivent être conciliés enrichissement du service aux usagers et droit de la concurrence, dont le rapport public du Conseil d'Etat pour 2001 ([www.conseil-etat.fr](http://www.conseil-etat.fr)) a rappelé la portée en droit public.

## Traitement des données personnelles : quelles obligations de déclaration et d'information ?

### >>> La déclaration à la CNIL

Les sites internet des collectivités publiques, dans la mesure où ils recueillent et traitent des informations à caractère personnel, doivent faire l'objet d'une demande d'avis auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL, 21, rue Saint-Guillaume 75340 Paris cedex 7 - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)). Pour permettre à la CNIL d'apprécier si le traitement satisfait aux dispositions de la loi et d'émettre son avis, l'organisme responsable du traitement doit présenter à la CNIL un dossier de demande d'avis. La CNIL a pour cela adopté un formulaire spécifique de demande d'avis intitulé "Déclaration des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre d'un site internet" où le déclarant doit notamment décrire l'endroit où est hébergé le site et ses moyens de sécurisation, les services éventuellement proposés (téléprocédures, forums de discussion etc.), ou encore s'il a été prévu de mettre en place des témoins de connexion (cookies).

A ce formulaire doit être annexé un projet d'acte réglementaire (par exemple un projet d'arrêté municipal pour une mairie) portant création du site web. Ce projet d'acte réglementaire se compose de cinq articles et doit notamment mentionner de façon exhaustive les données nominatives enregistrées sur le site et les destinataires de ces informations.

Lorsque les téléprocédures sont créées sur un site internet qui existe déjà, elles doivent également être soumises à l'avis de la CNIL par le biais d'une déclaration de modification. En effet, pour tous les fichiers, toute personne doit pouvoir savoir qui détient des fichiers informatiques, quelle est la finalité de ces fichiers, et, si des données le concernant sont enregistrées dans ces fichiers, où s'exerce son droit d'accès (article 34 de la loi Informatique et Libertés). C'est pourquoi la procédure de demande d'avis auprès de la CNIL s'impose dès que des téléprocédures sont créées qui nécessitent de nouveaux traitements de données.

### >>> L'information des personnes

L'un des grands principes de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 est l'information des personnes : les personnes sur qui des informations à caractère nominatif sont conservées doivent être informées de la collecte et du traitement des données et des modalités d'exercice des droits qui leur sont ouverts par la loi : droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition.

Lorsque, en l'absence de téléprocédure, les seuls renseignements personnels collectés et conservés portent sur les personnes consultant le site, ce traitement d'information doit être mentionné explicitement sur les pages du site. Toutes les personnes qui fournissent des informations personnelles les concernant doivent être informées du caractère obligatoire ou facultatif des renseignements collectés, des conséquences pour elles d'un défaut de réponse, de la finalité de la collecte, des destinataires de l'information traitée ainsi que de l'existence d'un droit d'accès et de rectification (article 27 de la loi Informatique et libertés).

Lorsque la collecte d'informations se fait par un formulaire destiné à un service spécifique, par exemple l'envoi à domicile d'extraits d'actes d'état-civil, les informations doivent en principe être supprimées dès qu'elles ne sont plus utiles à ce pourquoi elles avaient été collectées. Si le gestionnaire du traitement souhaite toutefois conserver certaines informations pour une autre finalité, par exemple des adresses de courrier électronique pour envoyer une lettre d'informations, il doit en informer les personnes et les mettre en mesure de s'opposer à cette conservation ainsi qu'à toute réutilisation éventuelle. LA CNIL recommande que dans ce cas, soit prévue une case à cocher pour permettre aux internautes de s'opposer à la réutilisation de leurs données.

### >>> Pour aller plus loin

Le site internet de la CNIL détaille les obligations qui s'imposent à tous, et notamment aux opérateurs de téléprocédures pour assurer le respect de la législation en matière d'informatique et de libertés : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## Traitement des données personnelles : quels principes retenir ?

### >>> Les grands principes

Le principe de finalité veut que les informations recueillies ne puissent être collectées et traitées que pour une finalité reconnue et légitime, correspondant aux missions de l'organisme ou de la collectivité responsable du traitement. Les informations recueillies doivent être pertinentes, adéquates et non excessives par rapport à la finalité du traitement. Elles ne peuvent être conservées sur support informatique que le temps nécessaire à la réalisation de cette finalité.

Les informations recueillies ne peuvent être communiquées qu'à des destinataires habilités à en connaître, soit en raison de leurs fonctions, soit par des dispositions législatives ou réglementaires particulières.

Les interconnexions entre fichiers sont strictement encadrées. Elles sont soumises aux mêmes procédures d'autorisation ou de déclaration que l'est la constitution d'un fichier. Les interconnexions qui méconnaîtraient des règles de secret professionnel (par exemple en matière bancaire ou fiscale) sont interdites. Seules sont autorisées des interconnexions qui répondent à un intérêt public fort et qui sont portées à la connaissance des personnes intéressées.

Les gestionnaires de traitement doivent garantir aux personnes concernées les droits d'accès et de communication des données ainsi que les droits d'opposition, en cas de refus de figurer dans un traitement et de rectification des données, pour des données entachées d'erreur de droit ou d'erreur de fait. Ils doivent mentionner explicitement l'adresse du service auprès de qui peuvent s'exercer ces droits.

### >>> Les règles de confidentialité

Les avis rendus par la CNIL en matière de téléprocédures commencent à définir les obligations concrètes qui s'imposent aux opérateurs pour traduire les grands principes de la loi.

L'anonymat doit rester une possibilité pour tous les services qui sont rendus à l'heure actuelle par les administrations sans identification préalable de l'administré. Ainsi, il doit être possible de demander en ligne des formulaires qui sont par ailleurs disponibles librement auprès de l'administration ou de consulter un document administratif communicable sans avoir à s'authentifier auprès de l'administration.

Le recours à des procédés de chiffrement des données constitue pour la CNIL un impératif dès lors qu'il s'agit de transmettre par des réseaux ouverts comme l'internet des informations sensibles telles que des données de santé ou des données financières. Ainsi, les données de santé devraient, pour circuler sur l'internet, bénéficier de mesures de protection particulières, le chiffrement par algorithme de cryptage étant l'une des seules garanties réellement efficaces. Dans le cas d'une téléprocédure obligatoire (téléTVA) une obligation identique s'impose.

Aux yeux de la CNIL, le recours à la signature électronique ne peut s'imposer qu'au regard de la finalité du téléservice public et du degré de sécurité que l'on en attend. Il n'est indispensable que dans les cas où un impératif d'authentification s'impose dans le souci de confidentialité des données et pour éviter toute usurpation d'identité. Cela a été le cas pour la télétransmission des feuilles de soin par les médecins aux caisses de sécurité sociale et pour la télédéclaration de l'impôt sur le revenu.

### >>> Pour aller plus loin

Le Livre blanc sur la protection des données personnelles et l'administration électronique remis au Gouvernement le 26 février 2001 est disponible sur le site du Forum des droits sur l'internet : [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org).

Le 22<sup>e</sup> rapport de la CNIL publié en juillet 2002, précise la position de cette institution sur les débats en matière d' "e-administration" : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

#### Mention à faire figurer sur les sites internet :

"En vertu de l'article 27 de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données informatisées vous concernant. Ce droit s'exerce auprès de (soit adresse et nom du service de la collectivité, soit adresse du webmestre ou les deux)."

## Comment assurer l'identification des usagers des téléprocédures ?

### >>> *L'identification doit généralement reposer sur le principe déclaratif*

L'identification de l'utilisateur n'est pas nécessaire pour l'ensemble des services offerts par l'administration, mais essentiellement dans le cadre de véritables téléprocédures, lorsque s'engage une relation juridique entre l'utilisateur et l'administration, lorsque l'administration lui donne accès à des informations confidentielles, comme son dossier fiscal, ou lorsque s'engage en ligne une relation qui doit se poursuivre par courrier, par exemple pour l'envoi d'un extrait d'acte de naissance.

Dans tous les cas où cela sera possible, en fonction notamment des textes réglementaires qui régissent la démarche administrative, les téléprocédures reposeront sur la confiance. Elles seront de type déclaratif, sans exigence de signature. La preuve de l'identité peut souvent être reportée à une phase ultérieure, en particulier lorsque la demande dématérialisée débouche sur une réponse ultérieure par courrier. C'est le cas par exemple pour les demandes en ligne d'extrait de casier judiciaire ([www.cjn.justice.gouv.fr](http://www.cjn.justice.gouv.fr)), qui se poursuivent par un courrier, éventuellement recommandé, ce qui suffit à assurer l'identité de la personne qui a commandé l'extrait de casier judiciaire.

### >>> *Le plus souvent, la téléprocédure fera usage d'un identifiant préalablement attribué*

Puisque les téléprocédures sont généralement la traduction électronique de procédures papier déjà existantes, elles s'adressent souvent à un public circonscrit avec lequel l'administration entretient préalablement des relations. C'est le cas par exemple de la déclaration au titre de l'impôt sur le revenu ou encore, dans des domaines très différents, de la gestion des dossiers d'aides aux agriculteurs, qui sont déjà gérés sous forme papier, ou même d'un service de réservation des places dans

une bibliothèque, qui s'adresse aux personnes déjà inscrites.

La formule la plus simple pour assurer l'identification des usagers est alors de leur demander d'utiliser les identifiants qui leur ont été préalablement attribués. C'était la formule retenue en 2001 pour expérimentation de la télédéclaration de l'impôt sur le revenu. Ainsi est assurée la continuité de la relation en ligne et de la relation traditionnelle entre l'administration et l'utilisateur. L'usage d'un identifiant déjà en possession de l'administré peut être couplé avec le choix par celui-ci d'un mot de passe lors de sa première connexion au service.

### >>> *L'inscription par courrier et la délivrance de login et mots de passe*

L'utilisation d'une téléprocédure peut aussi être précédée d'une phase d'inscription préalable, qui permet la vérification de l'identité et des droits de la personne qui s'inscrit et l'attribution d'un code d'accès (login) et un mot de passe. Cette procédure d'inscription préalable peut permettre également le transfert par retour d'une déclaration pré-remplie ainsi que de données d'information comme le calendrier de la période de déclaration.

Une inscription par courrier préalable peut également fonder un mécanisme de convention de preuve. En s'inscrivant, l'administré donne son accord pour reconnaître qu'émane de lui tout acte fait en ligne par l'usage de l'identifiant et du mot de passe.

## Dans quels cas faut-il recourir à la signature électronique ?

### >>> *Qu'est-ce que la signature électronique ?*

La signature électronique, entrée dans notre droit par la loi du 13 mars 2000, consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. Elle repose sur l'apposition à un écrit sous forme électronique d'un supplément sous forme de symboles. La loi du 13 mars 2000 précise que toutes les signatures électroniques sont recevables en justice dès lors qu'elles assurent l'identification du signataire et la garantie de l'intégrité de l'acte. Si les conditions nécessaires à la présomption de fiabilité ne sont pas réalisées, la fiabilité du procédé devra être démontrée à la charge du signataire.

Il existe une forme avancée de signature électronique dite sécurisée, qui doit être propre au signataire, qui est créée par des moyens que le signataire peut garder sous son contrôle exclusif et qui garantit avec l'acte auquel elle s'attache un lien tel que toute modification ultérieure de l'acte soit détectable. La signature électronique sécurisée est recevable comme preuve en justice et bénéficie d'une présomption de fiabilité.

Dans le cadre de la loi du 13 mars 2000 et du décret du 31 mars 2001 se développe une offre commerciale de services de certification électronique. Les certificats délivrés, dont il existe plusieurs niveaux, sont distribués sous la forme d'un logiciel, qui peut être installé sur le disque dur d'un ordinateur ou qui peut être porté sur une carte à puce. Les certificats reposent sur le principe de la cryptographie asymétrique, qui associe une clé privée délivrée à la personne et restant sous sa maîtrise, à une clé publique qui permet d'établir son identité.

Des certificats de signature sous forme de logiciels ont également été délivrés gratuitement aux particuliers en 2002 par le ministère des finances dans le cadre de la campagne de déclaration de revenus.

### >>> *L'administration peut-elle exiger la signature électronique pour l'usage d'une téléprocédure ?*

A l'heure actuelle, l'usage des téléprocédures n'est en règle générale pas subordonné à l'emploi de la signature électronique. Le principe généralement retenu est que les téléprocédures fonctionnent sur une base déclarative, sans que se pose donc la question de la signature. Les modes d'identification et d'authentification par identifiants et mots de passe constituent la formule la plus répandue, sans recours à la signature électronique.

C'est seulement dans des cas très restreints qu'une telle obligation est jusqu'ici imposée. C'est le cas en matière fiscale, en raison de la portée juridique des déclarations effectuées en ligne ainsi que du caractère confidentiel des informations auxquelles le service peut donner accès. Pour la télédéclaration de la TVA, les entreprises doivent donc se procurer des certificats de signature électronique auprès de prestataires agréées par l'administration. Pour la télédéclaration de l'impôt sur le revenu et l'accès des contribuables à leur compte fiscal, l'administration a distribué des certificats de signature électronique en demandant aux contribuables des renseignements figurant sur les documents fiscaux en leur possession. Ce certificat n'est utilisable que pour les relations avec l'administration fiscale.

Pour des services rendus aux particuliers, il semble difficile aux administrations d'imposer l'usage de la signature électronique sans prévoir des modalités de délivrance de certificats à la fois simples et gratuites, ou au moins à un coût très modique. A titre d'exemple, le législateur a prévu dans la loi de financement de la sécurité sociale pour 2002 que l'utilisation de la signature électronique pour le service de déclarations sociales [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr) pourrait s'appuyer sur la délivrance de certificats par les administrations sociales.

### >>> *Pour aller plus loin*

Le cadre juridique de la signature électronique est exposé par le site [www.internet.gouv.fr](http://www.internet.gouv.fr)

Les modalités de délivrance et d'utilisation des certificats de signature électronique par l'administration fiscale sont exposées par le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)

## Comment assurer l'envoi des pièces justificatives ?

Les blocages auxquels se heurtent la création des téléprocédures proviennent généralement, plus que des formulaires eux même, des obligations de pièces justificatives. La question est de savoir comment éviter que la demande de justificatifs sous forme papier empêche de créer des procédures en ligne.

### >>> *La réduction des obligations de pièces jointes*

La suppression des obligations de pièces jointes est la solution la plus efficace, et souvent la meilleure, pour permettre l'accomplissement en ligne des démarches. La suppression en 2001 des fiches d'état-civil a montré que le réexamen des obligations imposées aux administrés était une voie prometteuse. En matière de téléprocédures, la loi de finances pour 2002 a procédé de la même façon en dispensant les internautes qui télédéclarent leurs revenus de produire des justificatifs de dons aux œuvres et de cotisations syndicales.

La suppression des obligations de pièces justificatives doit en particulier s'appliquer à toutes les informations déjà détenues par le service et à toutes les pièces non strictement utiles à l'accomplissement de la démarche.

Dans la même logique, et lorsque les textes législatifs ou réglementaires applicables le permettent, il peut être envisagé de reporter les justificatifs à un stade ultérieur de la procédure. Ce report peut être une source de gain de temps important pour l'administration comme pour l'administré. Ainsi, en matière d'inscription à des concours administratifs, l'envoi des différents justificatifs, par exemple en matière de diplômes, est reporté de l'inscription à l'admissibilité. Les candidats peuvent ainsi s'inscrire en ligne sans que ni eux, ni les administrations concernées n'aient à rassembler ou à traiter, des documents inutiles à ce stade.

### >>> *Les possibilités limitées d'échange d'information entre administrations*

Le principe de finalité qui s'impose à tous les fichiers, et notamment aux fichiers administratifs, interdit aux administrations de s'échanger sans contrôle des informations sur les personnes. C'est pourquoi la question des pièces justificatives ne saurait se résoudre par une interconnexion entre les fichiers administratifs. Cela ne serait possible que s'il existait un dispositif juridique permettant de recueillir le consentement de la personne pour que l'information soit transmise, ce qui n'existe pas à l'heure actuelle.

C'est seulement dans des conditions contrôlées, lorsque le principe en a été antérieurement porté à la connaissance des intéressés, et pour répondre à un intérêt public fort, que la question des pièces jointes peut être résolue par la communication d'information entre les administrations. C'est le cas de la transmission des certificats de non imposition, que la Direction générale des impôts est autorisée à transmettre à la caisse nationale d'assurance vieillesse, pour dispenser les intéressés de le faire.

### >>> *Une possibilité à envisager : les pièces jointes par courrier*

Dans les cas où la fourniture de pièces justificatives au moment de la déclaration en ligne se révélerait indispensable, on peut envisager que ces pièces soient envoyées par courrier. C'est le cas par exemple pour les déclarations liées aux formalités juridiques des entreprises pour lesquelles les Chambres de Commerce et d'Industrie de Bordeaux et Toulouse offrent la possibilité de transmettre les pièces justificatives dans un délai à respecter, après que le dossier ait été ouvert par la transmission via internet d'un formulaire électronique.

Il peut alors être utile que la procédure spécifie un code de transaction, et permette l'impression d'une fiche sur laquelle figure ce code, que l'utilisateur envoie ensuite au service concerné en y joignant les pièces demandées.

## Dans quelles conditions peut-on recourir au secteur privé ?

### >>> *Le droit des marchés publics s'applique pour la fourniture des prestations*

La mise en place d'une téléprocédure par une collectivité publique s'analyse généralement comme la création d'un nouveau mode d'accès à l'administration, parallèlement aux modes d'accès classiques que sont le guichet, le téléphone et le courrier. La collectivité publique devra donc se procurer les moyens d'assurer le service, en commandant les fournitures, les travaux ou les services qui lui seront nécessaires.

Pour l'achat de matériel ou la prestation de services nécessaires à la création de la téléprocédure, la collectivité publique passera par les procédures de mise en concurrence qui régissent l'ensemble des achats publics. Comme pour tous les autres achats, la procédure applicable dépendra du montant estimé de la dépense : achats sur factures en-deçà de 90.000 €, puis mise en concurrence voir appel d'offre au-delà de 130.000 € pour l'Etat et de 200.000 € pour les collectivités locales.

### >>> *La prestation d'une téléprocédure ne peut en principe pas en elle-même se déléguer*

Dans certains cas, les collectivités publiques, et notamment les collectivités locales, pourront être tentées de recourir à la délégation de service public, en choisissant de ne plus assurer elle-même la mission de service public et de la confier sous son contrôle, à un tiers.

Cependant, il n'est généralement pas possible de déléguer la prestation d'une téléprocédure. Les téléprocédures entrent généralement dans le cadre des limites apportées par la jurisprudence à la liberté de délégation. Ces limites s'appliquent notamment aux activités exécutées par les collectivités locales pour le compte de l'Etat (état-civil, élections, recensement ...), à celles qui comportent l'exercice même d'une prérogative de puissance publique (par exemple pouvoir de police), aux

éléments essentiels et indissociables d'une mission de service public (inscription dans les écoles ou les crèches) et aux compétences dont la collectivité est investie expressément par le législateur.

La seule délégation de service public envisageable porte sur certains services, lorsqu'ils constituent l'accessoire d'une activité elle-même déléguée. Ce sera le cas par exemple pour la réservation de terrains de sport qui ont fait l'objet d'une délégation ou pour la gestion d'un service des eaux lui-même délégué.

### >>> *La protection des données personnelles impose certaines précautions*

La CNIL a récemment estimé que l'intervention des sociétés commerciales dans la gestion des systèmes d'information de santé appelle une vigilance particulière (délibération n° 2001-013 du 8 mars 2001). Cette intervention "doit s'entourer de garanties appropriées de nature à éviter en particulier toute utilisation de données à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que toute cession à des tiers".

Pour assurer le respect de ces exigences, la CNIL prend en compte les dispositifs de sécurité retenus (modalités d'identification et d'authentification, définition des personnes autorisées à accéder aux données, éventuellement chiffrement des données,). Elle tient compte également de l'engagement des sociétés prestataires à ne pas exploiter les données à des fins commerciales et à ne pas les céder à des tiers.

## Quelle est la portée juridique du courrier électronique reçu ou émis par les collectivités publiques ?

### >>> *Le courrier électronique peut être utilisé dans certains cas pour les relations avec les administrés*

Même si elles ont d'abord été créées pour un usage interne, les adresses de courrier électronique des administrations commencent à être utilisées dans les relations avec les administrés. Elles sont de plus en plus communiquées aux usagers. Lorsque les administrés utilisent la messagerie pour communiquer avec les administrations, il est logique que celles-ci leur répondent par le même moyen.

Il faut veiller à ce que, dans ces échanges électroniques, l'administration indique non seulement le nom du service compétent qui émet le courrier mais aussi l'identité de l'agent qui traite l'affaire. La loi du 12 avril 2000 sur les droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration impose cette indication du nom de l'agent, dans le cadre des échanges électroniques comme pour les échanges plus classiques. Les seules exceptions à ce principe d'identification de l'agent sont les collectivités locales, qui ne sont pas concernées par cette loi, et les cas où l'anonymat serait requis pour des motifs de sécurité.

S'il peut être largement envisagé, l'usage du courrier électronique par les administrations trouve une limite dans tous les cas où est prise une décision administrative entourée d'un formalisme particulier, notamment dans le mode de notification.

### >>> *Les collectivités publiques doivent s'organiser pour gérer les courriers électroniques reçus*

Les courriers électroniques reçus par les collectivités publiques doivent être traités avec autant d'attention que des courriers sous forme papier. Lorsqu'ils comportent toutes les indications exigées par les textes législatifs et réglementaires, ils sont en effet susceptibles de faire naître des décisions implicites qui peuvent être, suivant les cas, de rejet ou d'acceptation, de la demande qu'ils comportent. Même si la jurisprudence ne semble pas encore s'être prononcée sur ce point, il n'y a pas de raison de considérer qu'une demande électronique dont la réception n'est pas contestée ne pourrait pas suffire à faire naître une décision implicite.

Pour éviter de devoir répondre à tous les courriers électroniques reçus et de leur donner une portée juridique, certaines collectivités publiques précisent que leur boîte aux

lettres électronique ne peut recevoir que des messages techniques ayant trait au fonctionnement du site. Cependant, en l'absence de jurisprudence sur ce point, il est prudent de préciser que cette formule ne suffit peut-être pas à ôter toute portée juridique au courrier reçu. Même s'il y a un avertissement refusant certains types de courriers, il reste qu'une boîte aux lettres est ouverte au nom de la collectivité publique. Or le principe est qu'une demande peut être adressée par tout moyen à la collectivité, et que même une collectivité saisie hors de son champ de compétence a l'obligation de transmettre à l'autorité incompétente.

Dans ces conditions, la gestion des courriers électroniques reçus doit être une priorité, non seulement pour des raisons de qualité de service mais aussi pour des raisons juridiques. La solution la plus satisfaisante est de formaliser la boîte aux lettres électronique en invitant l'administré à préciser l'objet de son courrier ainsi que les renseignements, par exemple le domicile, qui permettront de trouver le service compétent pour gérer sa demande. C'est ce que fait par exemple le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ([www.minefi.gouv.fr](http://www.minefi.gouv.fr)).

### >>> *La portée d'une "lettre recommandée électronique" reste à préciser*

Alors que des opérateurs privés proposent déjà depuis un certain temps des services d'archivage et de certification de l'envoi et de la réception de messages (par exemple [www.lettrecommandee.com](http://www.lettrecommandee.com)), la Poste ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)) a annoncé le lancement à partir de novembre 2002 d'un service de "lettre recommandée électronique". Il s'agira d'abord d'un service hybride d'impression et d'expédition en recommandé de messages envoyés électroniquement puis, en 2003, d'un service tout électronique.

Il est certain que ces services peuvent être utilisés pour établir auprès de l'administration ou devant le juge qu'un courrier a été envoyé et reçu. Par l'intervention d'un tiers d'archivage et de certification, ils apportent une garantie, ce que ne suffisent pas à faire les accusés de réception générés par les logiciels de messagerie, qui sont trop facilement falsifiables. Le mode de preuve étant libre en droit administratif, de tels services sont de nature à apporter de la confiance et à développer le recours aux échanges électroniques. Ils peuvent être utilisés et pris en compte aussi bien par les administrations que par les usagers.

En revanche, on ne peut pas encore être certain que de tels services puissent être utilisés lorsque des textes imposent qu'une notification se fasse par lettre recommandée. Malgré l'appellation commerciale de ces services, il n'est pas certain que le juge accepte de considérer qu'une "lettre recommandée électronique" est bien une lettre recommandée.

## Comment prendre en compte le principe d'égalité entre les usagers ?

### >>> *Les disparités d'accès à l'internet doivent être pris en compte*

Le principe d'égalité entre les usagers du service public ne s'oppose pas en lui-même à ce que l'administration crée des téléprocédures : ce n'est pas parce que seule une minorité de Français utilise l'internet à l'heure actuelle que les administrations devraient s'abstenir d'investir pour proposer des services en ligne. D'ailleurs, un sondage récent (Forum des droits sur l'internet / SOFRES, septembre 2002) a montré que déjà 1 Français sur 2 a effectué ou est prêt à effectuer des démarches administratives par l'internet.

Le risque de fracture numérique, loin de justifier l'inaction, doit au contraire inspirer une politique forte en matière d'accès publics à l'internet. De nombreuses collectivités locales se sont notamment engagées dans ce sens, soutenues par une politique nationale coordonnée par la mission pour les accès publics à l'internet ([www.internet.gouv.fr/accespublic](http://www.internet.gouv.fr/accespublic)). D'autres collectivités mettent l'accent sur l'équipement en ordinateurs, comme le fait le Conseil général des Landes pour tous les collégiens. L'offre de services attrayants dans le domaine de l'administration électronique ne peut que contribuer à développer l'accès à l'internet.

### >>> *Les choix techniques réalisés doivent viser à la neutralité technologique*

Il peut être légitime pour la phase de lancement des téléprocédures de procéder à certains choix technologiques : on peut comprendre que les services ne puissent pas à leur lancement être accessibles à l'ensemble des équipements, et notamment des systèmes d'exploitation (Windows, Mac, Linux).

Il reste que les téléprocédures doivent être en principe ouverts à l'ensemble des utilisateurs, sans privilégier certaines plates-formes techniques particulières. C'est particulièrement important lorsque les téléprocédures sont

obligatoires (cas de télé-TVA) ou lorsqu'elles ont vocation à être utilisées par une grande part du public.

### >>> *Les risques de saturation du service doivent être anticipés*

Des services en ligne qui offrent une véritable valeur ajoutée peuvent devoir faire face à un afflux de connexions qui les paralyse. C'est ce qu'on montré récemment la campagne de télédéclaration pour l'impôt sur le revenu en 2002 et l'ouverture du nouveau site public donnant accès aux textes législatifs et réglementaires et à la jurisprudence. De tels afflux doivent être anticipés, sous peine de remettre en question l'utilité des investissements consentis. Cela impose une étude fine des publics visés et parfois des investissements conséquents. Pour cependant éviter un dérapage des coûts, il peut être utile de réexaminer les textes réglementaires qui contribuent à la saturation de services : au lieu par exemple d'une déclaration à date fixe pour l'ensemble d'une population, il peut être utile de segmenter la population pour lisser les flux de déclaration.

Le risque de saturation doit aussi être pris en compte au titre du principe d'égalité car il faut être attentif à ce que la chronologie des connexions ne détermine pas à elle seule le bénéfice d'un droit, lorsque le nombre de bénéficiaires est limité. Les inégalités d'équipement technique entre candidats rendent illégale une procédure qui pourrait avantager les personnes connectées à haut débit, qui auraient de meilleures chances d'accéder aux services. Le point a été jugé pour des inscriptions universitaires par minitel effectuées par ordre chronologique, qui avantageraient les personnes disposant d'un modem à rappel automatique (Conseil d'Etat, 15 janvier 1997, Gouzien).

## Les risques juridiques : comment construire la confiance dans l'administration en ligne?

L'expérience des téléprocédures montre que les risques de dysfonctionnement techniques sont peu nombreux, et que les téléprocédures, dès lors qu'elles évitent de saisir à nouveau des informations, sont plutôt un réducteur d'incidents. Il reste que, compte tenu de la nouveauté des services en ligne, des précautions particulières doivent être prises pour conforter la confiance

### >>> *Pour l'administration, les cas d'engagement de la responsabilité sont limités*

L'application des principes classiques de la responsabilité administrative montre que le risque d'engagement de la responsabilité pour la collectivité publique à raison d'un mauvais fonctionnement d'une téléprocédure est assez limité.

En effet, tout dysfonctionnement n'est pas de nature à engager la responsabilité de l'administration, qu'il s'agisse d'une panne ou d'une saturation de serveur ou d'un échec de transmission d'informations. Pour que la responsabilité soit engagée, il faut que soit établi, outre une faute, un préjudice direct et certain, ce qui ne sera pas le cas pour toute panne ou indisponibilité de serveur.

Au surplus, puisque les téléprocédures fonctionnent très généralement en parallèle avec les autres modes d'accès à l'administration (guichets, courrier, téléphone), la possibilité pour les administrés de se tourner vers les guichets physiques réduit le risque d'engagement de la responsabilité pour dysfonctionnement éventuel d'une téléprocédure. Ainsi, dans le cas d'un serveur minitel saturé pour une inscription à un concours, le Conseil d'Etat a refusé d'annuler le refus d'inscription, faute pour la personne qui voulait se porter candidate d'avoir recouru aux autres modes d'inscription (1er avril 1992, Mme Guillauma).

### >>> *Pour inciter à l'usage des téléprocédures, les administrations prennent largement à leur charge les dysfonctionnements*

En pratique, les administrations, soucieuses d'encourager le recours aux téléprocédures, acceptent généralement de prendre en charge les dysfonctionnements éventuels. Il est ainsi courant que soient exonérées de pénalités de retard les personnes

que l'indisponibilité des systèmes auraient empêché de déposer à temps des déclarations. Ces pratiques, qui facilitent l'usage des téléprocédures sont un facteur de confiance pour les usagers, mais n'introduisent pas de risque juridique pour les administrations.

### >>> *Les téléprocédures doivent être conçues pour donner un maximum de sécurité juridique*

La sécurité juridique impose l'information complète des usagers sur la procédure qu'ils effectuent, en anticipant les questions qu'ils seraient susceptibles de poser aux agents de guichet et en proposant des réponses sous forme attrayante (foire aux questions, aide au remplissage en ligne ...).

Dans certains cas, la mise en place de voies d'accès parallèles à l'administration peut s'imposer pour parer aux éventuelles défaillances de la téléprocédure : le décret sur les enchères électroniques a prévu qu'un fax doit être tenu à la disposition des candidats au marché. De même, de nombreuses collectivités mènent en parallèle la rénovation de l'accueil téléphonique et la création des téléprocédures.

La confiance dans les téléprocédures impose aussi de prévoir l'émission d'accusés de réception des demandes et des déclarations faites en ligne. C'est une demande forte des usagers que de disposer d'un document qui atteste de l'accomplissement des démarches faites en ligne. Il s'agit alors d'accusés de réception dits logiques qui sont générés par le serveur sans intervention humaine et qui, suivant les cas, récapitulent les informations transmises ou attestent seulement de la transmission.

### >>> *Des possibilités de recours en ligne et de médiation doivent être ouvertes*

Il est important que le service en ligne identifie précisément à qui l'utilisateur peut s'adresser pour être aidé dans la téléprocédure, ou pour traiter tout dysfonctionnement. Comme pour les sites de commerce électronique, l'utilisateur ne doit pas se sentir seul face à un serveur informatique, mais il faut lui donner l'adresse et le numéro de téléphone d'un interlocuteur physique.

Dans cette logique d'humanisation de la téléprocédure, des services de médiation et de recours en ligne doivent être développés. Ainsi, pour les collectivités locales qui disposent d'un médiateur, il est important de rendre possible la saisine en ligne de ce médiateur.

### >>> *Les principaux textes applicables en matière de dématérialisation des procédures administratives*

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi n° 94-126 du 11 février 1994 relative à l'initiative et à l'entreprise individuelle, dite « loi Madelin »
- Loi n°2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique
- Loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration
- Décret n° 99.68 du 2 février 1999 relatif à la mise en ligne des formulaires administratifs de l'Etat et de ses établissements publics administratifs et les rendant opposables
- Décret n°2001-272 du 30 mars 2001 pris pour l'application de l'article 1316-4 du code civil et relatif à la signature électronique
- Décret n° 2001-452 du 25 mai 2001 relatif aux simplifications des démarches et formulaires administratifs
- Décret n° 2001-492 du 6 juin 2001 relatif à l'accusé de réception des demandes présentées aux autorités administratives
- Décret n° 2001-493 du 6 juin 2001 pris pour l'application de l'article 4 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 et relatif aux modalités de communication des documents administratifs
- Décret n° 2001-846 du 18 septembre 2001 pris en application du 3° de l'article 56 du Code des marchés publics et relatif aux enchères électroniques

- Décret n°2002-535 du 18 avril 2002 relatif à l'évaluation et à la certification de la sécurité offerte par les produits et les systèmes des technologies de l'information
- Décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'internet
- Circulaire du 7 octobre 1999 relative aux sites internet des services et des établissements publics de l'État ;
- Circulaire du 31 décembre 1999 relative à l'aide aux démarches administratives sur l'internet ;
- Circulaire du 25 mai 2001 relative aux simplifications administratives et à la mise en ligne des formulaires administratifs ;

*D'importantes dispositions relatives à la dématérialisation des procédures sont également codifiées dans les codes correspondant aux différentes activités administratives, en particulier le code général des impôts (TVA et impôt sur le revenu) et le code de la sécurité sociale (télétransmission des feuilles de soin et télédéclarations sociales).*

## Qui contacter ?

- Le Forum des droits sur l'internet est un organisme indépendant créé en mai 2001 avec le soutien des pouvoirs publics pour assurer la concertation entre acteurs publics et privés et informer le grand public. Il travaille en matière d'administration électronique, à éclairer les attentes des usagers et à préciser le cadre juridique des services en ligne.

*Contact* : Sophie Ouzeau • E-mail : [s.ouzeau@foruminternet.org](mailto:s.ouzeau@foruminternet.org)

>>> 6 rue Déodat de Séverac, 75017 Paris • [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)

- Le Groupe Berger-Levrault propose aux administrations, collectivités et établissements publics une offre particulièrement complète de logiciels, de guides pratiques juridiques, d'imprimés réglementaires ainsi que différentes solutions dans le domaine des formulaires en ligne et des téléprocédures

*Contact* : Françoise Lelouvier • E-mail : [francoise.lelouvier@berger-levrault.fr](mailto:francoise.lelouvier@berger-levrault.fr)

>>> 17 rue Rémy Dumoncel, 75014 Paris • [www.berger-levrault.fr](http://www.berger-levrault.fr)

- La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) veille au respect de la législation en matière d'informatique et de libertés

>>> 21, rue Saint-Guillaume 75340 Paris cedex 7 • [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

- L'Observatoire des télécommunication dans la ville (OTV) et l'Association pour le Développement des e-Procédures (AdeP) (associations loi 1901) travaillent avec les collectivités locales au développement des téléprocédures

>>> 14 rue Armand Moisant, 75015 Paris • [www.telecomville.org](http://www.telecomville.org) et [www.e-procedures.fr.st](http://www.e-procedures.fr.st)

- La Commission pour les simplifications administratives (COSA), présidée par le Premier ministre, décide les mesures de simplification et homologue les formulaires officiels.

>>> 35 rue Saint-Dominique, 75007 Paris • [www.cosa.gouv.fr](http://www.cosa.gouv.fr)

- L'Agence pour les technologies de l'information et de la communication dans l'administration (ATICA) mène les projets interministériels et travaille à la définition des spécifications techniques pour le développement des échanges administratifs électroniques

>>> 66 rue de Bellechasse, 75007 Paris • [www.atica.pm.gouv.fr](http://www.atica.pm.gouv.fr)

- La Direction Centrale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DCSSI) veille à la cohérence des politiques de sécurité des systèmes d'information publics

>>> 18 rue du Docteur Zamanhof, 92131 Issy-les-Moulineaux • [www.ssi.gouv.fr](http://www.ssi.gouv.fr)

- La Délégation interministérielle à la réforme de l'Etat coordonne les travaux interministériels pour le développement de l'administration électronique

>>> 66 rue de Bellechasse, 75007 Paris • [www.fonction-publique.gouv.fr/tic/](http://www.fonction-publique.gouv.fr/tic/)

- La Documentation française gère le site portail de l'administration française

>>> 29-31 quai Voltaire 75344 Paris Cedex 07 • [www.servicepublic.fr](http://www.servicepublic.fr)



