

Le Forum des droits sur l'internet



www.foruminternet.org

SYNTHESE DE LA RECOMMANDATION

LE DEVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE

Rendue publique le 3 février 2003

Contact :
contact@foruminternet.org

I. CONSOLIDER LE CADRE JURIDIQUE DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE

L'administration électronique doit être l'occasion de consacrer une véritable démarche de services aux usagers, pour cela le Forum recommande que :

- La mise en place de services administratifs par l'internet s'intègre dans une rénovation d'ensemble de l'interface de l'administration avec ses usagers
- Les modes de fonctionnement des services en ligne soient très précisément articulés avec les services de guichet.
- La participation des usagers à la définition du service soit un préalable absolu à la mise en place des téléservices et une condition indispensable de leur bon fonctionnement.
- L'administration électronique soit un véritable facteur de réduction des contraintes a priori imposées aux usagers, notamment en remplaçant l'obligation de pièces justificatives par un mécanisme de déclaration sur l'honneur.
- L'interactivité des procédures en ligne soit maximale, en ne se bornant pas à une simple mise en ligne des formulaires papier.
- L'offre d'information publique en ligne soit complétée par une obligation de publicité des actes administratifs en ligne.

C'est notamment par la généralisation de meilleures pratiques que la confiance des usagers sera assurée, pour cela le Forum recommande que :

- Des règles claires de validation et de confirmation des démarches effectuées en ligne soient posées, notamment en généralisant les accusés de réception de l'administration.
- Des droits d'accès et de modification en ligne aux informations saisies soient reconnus.
- L'ergonomie du service proposé en ligne rende le remplissage d'un formulaire électronique aussi souple que celui d'un formulaire papier (à titre d'exemple, il faut que les usagers puissent interrompre leur remplissage du formulaire à tout moment)
- Les administrations publiques définissent et affichent clairement une politique bienveillante en cas d'incidents techniques

Il convient d'introduire une véritable gestion du courrier électronique des usagers de l'administration, pour cela le Forum recommande que :

- Soit systématisé l'équipement des administrations en adresses de courrier électronique
- Les administrations définissent et affichent des politiques de traitement des courriers administratifs qui leur sont adressés.
- Les courriers électroniques envoyés par l'administration mentionnent le nom d'un agent.
- Les administrations se mettent en état de recevoir les « lettres recommandées » électroniques qui commencent à apparaître.

Il convient d'introduire progressivement et de manière raisonnée l'exigence de la signature électronique, pour cela le Forum recommande que :

- L'usage de la signature électronique ne soit pas un préalable systématique au déploiement des services en ligne
- Les administrations engagent une réflexion approfondie sur les considérations qui peuvent imposer le recours à la signature électronique
- Les administrations puissent envisager de fournir elles-mêmes aux usagers les outils de la signature électronique

La gestion des incidents et des recours administratifs et contentieux doit pouvoir être exercée en ligne, pour cela le Forum recommande que :

- Les administrations permettent la formation de réclamations et de recours administratifs en ligne.
- Les autorités administratives indépendantes puissent être saisies en ligne.
- Les recours contentieux en ligne soient rendus possibles par l'équipement des greffes de juridictions en adresses de courrier électronique et de service d'horodatage des messages reçus.
- Les possibilités de médiation en ligne en cas d'incidents ou de litiges soient encouragées.

II. SATISFAIRE DE NOUVEAUX BESOINS EN MATIERE DE SERVICES PUBLICS EN LIGNE

La circulation des informations entre administrations doit être organisée afin de réduire les formalités pour les usagers lorsqu'un événement de la vie nécessite d'informer différentes administrations. Dans cette démarche de grappes de services, le Forum recommande que cette circulation d'informations entre administrations se mette en place pour les événements suivants:

- Le changement d'adresse
- Les modifications de la situation familiale (naissance, mariage, décès)
- Le changement dans la situation au regard de l'emploi (perte d'emploi, nouvel emploi)

Les téléservices correspondant aux besoins les plus courants des usagers doivent être développés. Quatre domaines apparaissent prioritaires pour le Forum :

- Le suivi en ligne par l'utilisateur d'une demande adressée à l'administration
- Les demandes en ligne d'extraits d'acte d'état-civil
- La déclaration de perte ou de vol de papiers d'identité
- La mise en place d'une possibilité de paiement en ligne des procès-verbaux de stationnement

Le Forum recommande que la possibilité de paiement par carte bancaire en ligne soit offerte aux usagers des services publics.

Le Forum recommande de développer les services de justice en ligne qui répondent aux besoins de proximité et de rapidité exprimés par les usagers. Le Forum recommande que :

- Des services en ligne soient créés en priorité pour les relations directes des justiciables avec les juridictions notamment pour le règlement des litiges pécuniaires.
- Les services quasi administratifs des juridictions soient offerts en ligne (inscription sur les listes électorales...).
- Les procédures juridictionnelles faisant intervenir des auxiliaires de justice soient dématérialisées.

Le Forum ne souhaite pas la mise en place d'un véritable service de dépôt de plainte en ligne car les risques liés à ce service ne peuvent pas être clairement appréhendés et maîtrisés : risques d'abus, difficultés quant à la vérification de l'identité et de la véracité des faits.

III. DEFINIR LES CONDITIONS DE MISE EN PLACE D'UN PORTAIL ADMINISTRATIF PERSONNALISE

Le Forum recommande la mise en place du portail administratif personnalisé, www.monservice-public.fr, afin de permettre aux administrés d'accéder directement aux informations qui les concernent et qui sont détenues par les différentes administrations.

Le Forum souhaite que les principes essentiels en matière de protection des données personnelles soient affirmés et précisés dans l'optique du portail administratif personnalisé. A cet égard, le Forum recommande que :

- La formule du portail administratif personnalisé soit conçue comme une simple passerelle permettant à l'utilisateur, à l'aide de liens hypertexte, d'accéder aux différents services de l'administration et non comme un compte administratif centralisant l'ensemble des données administratives de l'utilisateur
- Le fonctionnement du portail administratif personnalisé repose sur un principe de volontariat et de réversibilité
- Le projet de portail personnalisé soit prévu dans son principe par la loi.
- Les droits d'accès et de rectification prévus par la loi du 6 janvier 1978 soient complétés de manière à prévoir que leur exercice puisse se faire en ligne
- La réforme en cours de la loi de 1978 soit également mise à profit pour créer un dispositif juridique rendant possibles, à la demande de l'utilisateur, des dialogues entre des fichiers administratifs.
- L'aspiration des individus à maîtriser davantage leurs données personnelles ne se traduit pas par la reconnaissance d'un droit de propriété sur celles-ci.

Concernant les modalités pratiques de fonctionnement du portail administratif personnalisé, le Forum recommande que :

- Les solutions techniques d'identification utilisées par le portail permettent un niveau de sécurité adapté pour l'utilisateur. A cet égard, il peut être envisagé l'utilisation d'une carte à puce délivrée aux usagers, mais également d'autres supports d'identification comme les certificats logiciels.
- Les collectivités locales trouvent leur place sur le portail www.monservice-public.fr. A cet effet, on peut imaginer un comarquage permettant, à partir des sites locaux, d'accéder au portail administratif personnalisé.