



e-Gouvernement 2.0

Identification, sécurité et confiance

Des pistes européennes

septembre 2007



e-Gouvernement 2.0

Identification, sécurité et confiance

Des pistes européennes

**Auteurs : Youval Eched (YeMA Consultants),
Eric Billiaert (Gemalto),
Etienne Veyret (Gemalto).**





Issy les Moulineaux, le 30 septembre 2007

Le Comité Exécutif du Forum Mondial de l'e-Démocratie et de l'Administration Electronique salue chaleureusement la publication du présent rapport comparatif des meilleures pratiques en e-Gouvernement des usages en matière d'Identification, de Sécurité et de Protection des Citoyens.

Deux aspects majeurs des plus encourageants ressortent de ce rapport :

- La compréhension et la mise en œuvre quasi générale d'une transformation des Services Publics où le principe d'une réponse adaptée aux besoins de chaque citoyen en recherchant la satisfaction et la valorisation de celui-ci s'affirme à part égale avec le traditionnel souci d'égalité et d'accès pour tous.
- Les efforts importants d'interopérabilité entre Etats et la recherche active d'un horizon transfrontalier pour la reconnaissance des droits et services de chacun. Ainsi l'ancienne utopie de l'émergence d'une citoyenneté universelle pourrait enfin devenir réalité et offrir à l'économie mondialisée un cadre de valeurs qui renforcera l'exercice de la démocratie et du caractère durable de son développement.

Que l'Europe ait décidé à l'unanimité, à Manchester, la Haye, Lisbonne ou dans son programme i2010 d'être le référent en cette matière devant la planète, est un effort et un engagement que nous soutenons avec l'enthousiasme le plus grand.

Le mérite de ce rapport n'est-il finalement pas de nous donner des réelles raisons d'espérer une nouvelle ère universelle de renaissance grâce au développement maintenant inéluctable de l'Economie et de la Société de la Connaissance ?

Que l'identité soit au cœur du sujet n'en est que plus évident, puisqu'il s'agit tout simplement de rénover, et parfois de réinventer le rapport de l'individu avec la collectivité.

Eric Legale
Secrétaire Général du Forum Mondial
de l'e-Démocratie et de l'Administration Electronique



e-Gouvernement 2.0

Identification, sécurité et confiance

Des pistes européennes

Sommaire

PARTIE 1 : VISION GENERALE ET CONTEXTE

1. L'e-Gouvernement, levier de la transformation numérique.....	13
1.1 Un monde transversal : une société de partage et de réseaux	13
1.2 Un univers personnalisé et protégé : de l'égalité à la différenciation	13
1.3 Une démocratie renouvelée	13
1.4 L'interopérabilité, nécessaire ouverture vers un monde mobile.....	15
2. i2010 et l'Europe : fer de lance de l'e-ID et de l'e-Gouvernement 2.0	16
3. L'ère de la traçabilité – la confiance dans un monde incertain.....	16
3.1. La traçabilité et l'identification, passeports d'un monde numérique efficient ..	16
3.2. La traçabilité et l'identification, justes prix des bénéfices d'un monde numérique ouvert ?	18
3.3. L'e-ID un maillon central de la chaîne de confiance.....	18
3.4. Authentification et protection des données	19
3.5 Des normes au service d'une gouvernance mondiale de la traçabilité	20
4. L'e-ID : une clé pour l'e-Gouvernement ?	20
4.1. Un média pour la sécurité et la protection du citoyen dans le monde numérique	20
4.2. L'e-ID en plein essor.....	22
5. L'e-ID et l'e-Gouvernement en un coup d'œil	24
6. Conclusion : l'e-ID et la traçabilité pour le succès de l'e-Gouvernement	25

PARTIE 2 : VISION PRATIQUE DES EXPERIENCES ET APPLICATIONS

1. Situation 2007 de l'e-Gouvernement dans les pays les plus « avancés »	30
1.1 Service Public : services d'abord	30
1.2 L'e-Gouvernement 2.0 : des services tournés vers les citoyens	30
1.3 L'e-Gouvernement volontiers : mais d'abord pour des services de proximité	31
1.4 Investir dans les services de proximité pour un vrai succès citoyen ? une piste	32
2. Bénéfices directs et bénéfices indirects pour l'e-Gouvernement	33
3. Coup de projecteur sur l'avancement de quelques usages phares	34
3.1 Les cartes d'identité électroniques	34
3.2 La signature électronique	39
3.3 Les cartes de santé et de sécurité sociale	40
4. Monographies succinctes de quelques pays « avancés » en e-Gouvernement.	45
4.1 Introduction à la revue de quelques exemples par pays	46
4.2 Autriche	48
4.3 Belgique	52
4.4 Estonie	59
4.5 Finlande	63
4.6 France	67
4.7 Portugal	72
4.8 Suède	77
5. Synthèse : Ce que nous enseignent les pays les plus avancés	78

PARTIE 3 : CONCLUSIONS

Conclusions	85
Annexes	91
Bibliographie	101

e-Gouvernement 2.0

Identification, sécurité et confiance

Des pistes européennes

Sommaire

PARTIE 1 : VISION GENERALE ET CONTEXTE

PARTIE 2 : VISION PRATIQUE DES EXPERIENCES ET APPLICATIONS

PARTIE 3 : CONCLUSIONS



VISION GENERALE ET CONTEXTE

« Les services d'administration devenant de plus en plus transactionnels, il est primordial de disposer de moyens électroniques d'identification sûrs, tant du point de vue de la confiance qui en découle pour les citoyens et les entreprises, que pour garantir l'efficacité et la performance de nos administrations publiques.

D'ici 2010, les entreprises et les citoyens européens pourront bénéficier de moyens sûrs d'identification électronique qui optimisent la commodité pour l'utilisateur tout en respectant les réglementations en matière de protection de données. De tels moyens seront disponibles sous la responsabilité des États membres, mais seront reconnus dans toute l'Union. »

Déclaration ministérielle des 25 Etats Membres, Manchester e-Government 2005

Avant Propos

Encouragés par des premiers bénéfices prometteurs, le monde de l'e-Gouvernement est encore en pleine phase de structuration. Les retours d'expérience que nous avons obtenus et l'évaluation des bénéfices sont parfois difficiles à mesurer immédiatement mais la place réelle de l'identité en général et de la carte d'identité électronique en particulier comme moyen principal pour l'accès aux applications d'e-Gouvernement se dessinent progressivement.

L'e-Gouvernement répond au besoin de modernisation des rapports aux citoyens et aux entreprises, dans un monde où dorénavant l'offre est tirée par la demande, où le citoyen consommateur rencontre partout des services personnalisés répondant mieux à ses besoins. La voie électronique s'adresse clairement à cette évolution. Néanmoins, au-delà de la promesse politique, il n'est pas toujours facile de démontrer la rentabilité économique directe et à court terme des opérations de modernisation des services publics.

De plus, le succès des services électroniques dépend beaucoup de l'éducation des citoyens, de l'adhésion de ceux-ci aux nouveautés proposées et donc de la confiance qu'ils investiront dans le déploiement de nouveaux modes de relations.

Beaucoup de rapports et d'analyses décrivent les diverses stratégies de développement du e-Gouvernement à travers l'Europe et le Monde. Pour autant, sept ans après l'émergence des premiers e-Services Publics, il a semblé pertinent de comprendre pourquoi et comment les différents choix de transformation des Services Publics ont rencontré leurs succès.

Plutôt qu'une étude systématique de tous les pays, nous avons adopté une approche critique et comparative afin de dégager les tendances essentielles, à travers l'analyse de quelques exemples marquants en Europe.

Confronté à la relative jeune maturité de ce domaine, la mission de Gemalto en tant qu'acteur majeur du monde de la sécurité numérique est aussi de contribuer à l'information de tous ceux qui participent à ce mouvement et de partager l'enseignement de son retour d'expérience international.

A cet effet, Gemalto a confié à YeMA Consultants, la réalisation de cette étude, la synthèse et l'analyse prospective qui en découle.

En effet YeMA Consultants, cabinet de marketing et stratégie, spécialisé dans les transitions des entreprises vers l'économie numérique, la réalisation de cette étude. En effet, YeMA Consultants observe régulièrement depuis quatre ans les évolutions en Europe et dans le monde de la sécurité des échanges, de la confiance dans les canaux numériques, de l'évolution des moyens d'identification, de la délivrance des marques de l'Autorité dans les échanges électroniques et des conséquences sur le sentiment de besoin de protection de ses données par le citoyen.

Avec ce recueil des meilleures pratiques et des conditions de réussite des principales expériences phares en Europe, nous espérons apporter les témoignages de tous ceux qui œuvrent à tracer les tendances, et peuvent mieux éclairer les obstacles à éviter ou les voies possibles de succès vers ce que d'aucuns baptisent déjà l'e-Gouvernement 2.0.

Nous tenons à remercier pour leur temps et les précieux renseignements qu'ils nous ont fournis :

Frank Robben (Belgique)
Marc Caen (Belgique)
Anabela Cataneo Pedroso (Portugal)
Le Préfet Raphaël Bartolt (France)
Jean Severin Lair (France)
Madeleine Sosteen Tiel (Suède)
Dr Mireille Levy (Royaume Uni)
Tarvi Martens (Estonie)
David Broster (Union Européenne)
Jan VanArkel (Pays Bas)

Luc Vanneste (Belgique)
Dr Professeur Reinhard Posch (Autriche)
Dr Herbert Kubicek (Allemagne)
Fabrice Mattatia (France)
Eric Legale (France)
Birgit Sääv (Suède)
Neil Akass (Royaume-Uni)
Karel de Vriendt (Union Européenne)
Beatrice Van Bastelaere (Be-Wallonie)
Atte Pirttilä (Finlande)

Ils participent tous avec beaucoup d'autres encore, à l'effort important de déploiement ou d'éducation des usages qui renforce la protection des Citoyens et la Confiance dans l'e-Gouvernement.

Cet ouvrage leur est dédié.

Meudon, le 30 septembre 2007

1. L'e-Gouvernement, levier de la transformation numérique

1.1 Un monde transversal : une société de partage et de réseaux

Le monde économique actuel bascule d'une logique à dominante verticale (entreprise, filière, pays), vers une logique à dominante transversale (Réseau international d' « entreprises étendues », Pôles de Compétitivité, Alliance de Territoires...).

Cette logique nouvelle interpelle au premier chef la conduite de la modernisation des Services Publics, dont la tradition d'organisation verticale était jusqu'il y a peu une caractéristique dominante.

Un témoin de la pression compétitive et de la gestion transversale de l'information est l'exigence généralisée des grands donneurs d'ordres pour l'intégration des sous-traitants dans leur chaîne logistique numérique et leurs back-offices associés afin de constituer l'entreprise étendue.

Pour sa part, l'e-Gouvernement n'échappe pas à cette transformation et la rationalisation de l'offre en Services Publics se déploie dans un cadre toujours plus dérégulé et face à une exigence plus forte des citoyens et des entreprises sur la prise en compte de leurs besoins spécifiques, ce qui suppose également un effort accru de coordination.

Ainsi, comme pour les acteurs industriels, un des challenges de la modernisation des Services Publics passe par la gestion transversale et fédérée des services publics, sous réserve d'observer strictement la protection des données confidentielles des citoyens et leur droit à l'anonymat ou *a minima* la possibilité de contrôle par chacun de l'usage des informations le concernant.

1.2 Un univers personnalisé et protégé : de l'égalité à la différenciation

La culture consumériste, comme donnée fondamentale de notre société actuelle, influence l'exigence vis à vis des Services Publics, voire l'exercice même de l'action publique.

Ces derniers doivent assumer leur principe d'équité et d'universalité face à des publics qui exigent chaque jour plus de personnalisation ou de réponse individualisée à la complexité de leurs besoins.

Ces mêmes Services Publics se battent pour garder leur attractivité face à des services privés qui tentent ici et là de s'y substituer, alors que les budgets publics tendent à diminuer.

La personnalisation réussie par les Ministères des Finances dans la plupart des pays (en France avec identification numérique par jeton ou ailleurs par identification numérique par carte) pour la relation du citoyen avec son « Compte Fiscal[®] » et son Impôt sur le Revenu est un excellent exemple de service positivement accueilli, et l'un des plus populaires.

C'est qu'au-delà de la personnalisation et du confort du service, le sentiment perçu de transparence et de meilleur contrôle par le citoyen est un élément majeur de succès.

La confiance du citoyen s'appuie en particulier fortement sur le sentiment que ses données personnelles sont protégées et gardées confidentielles, et qu'elles ne sont donc pas corrélées ou consolidées entre administrations sans son consentement.

Comme on le verra, l'e-ID participe pleinement à la satisfaction de cette exigence.

1.3 Une démocratie renouvelée

Dorénavant le monde des idées comme le monde économique répond à une offre tirée par la demande. Solliciter le citoyen par des consultations relatives à la vie locale, voire nationale, est une tendance claire que nous avons perçue et qui soutient le principe d'une e-Démocratie en particulier au niveau local.

De plus en plus d'expériences en Europe en Asie ou en Amérique du sud voient les représentants politiques faire produire les programmes d'action par les citoyens eux-mêmes dans des débats en ligne.

L'usage le plus courant restant encore le référendum ou le vote électronique.

Ce dernier n'a néanmoins pas encore franchi les écueils symboliques et culturels que cette transformation électronique suscite, en particulier en matière de conservation symbolique du déplacement vers un lieu public pour marquer l'effort citoyen ou de sincérité du vote, déclarée par nombre d'autorités comme incontrôlable à distance.

Pourtant la « e-participation » fait son chemin, et les expériences sont de plus en plus nombreuses (Estonie, Belgique, France, Espagne, Brésil) mais d'autres s'arrêtent (Irlande, Grande Bretagne ou le projet Serve EU), pour cause de faille de sécurité.

Il faut rendre à cet égard un hommage au volontarisme des estoniens.

En effet L'Estonie confirme sa volonté d'utiliser le Web pour permettre à ses citoyens de voter. Après les élections locales de 2005, qui avaient célébré l'Estonie en tant que premier pays au monde à tester le vote par Internet, cet état balte d'1,4 million d'habitants situé au nord-est de l'Europe, a continué sur sa lancée en mars 2007 avec les élections législatives.

Possibilité d'annuler son vote en ligne

Les 940.000 Estoniens ont pu grâce à internet voter « en avance » - du lundi au mercredi précédent le vote du dimanche. Ils ont en effet pu utiliser une carte d'identité, à introduire dans un lecteur de carte à puce branché sur leur PC, pour ainsi accéder à un site sécurisé où ils pouvaient voter en signant électroniquement.

Au cas où l'e-citoyen se serait trompé, ou s'il pensait avoir été influencé par son entourage lors du vote (faute de véritable isolement), il lui était possible de voter à nouveau le dimanche en annulant son vote en ligne et en revenant au fameux bulletin secret. En 2005, seuls 30 votants avaient changé d'avis sur 9317 bulletins lors des municipales.

« Ceci est fait de manière à apaiser les craintes que les électeurs pourraient ressentir face à la pression des proches et des collègues les poussant à voter sur internet différemment de leurs convictions réelles » a précisé la commission électorale, ajoutant que « le bulletin traditionnel prime sur le vote électronique ».

Confiance en l'outil

Selon Tarvi Martens, Directeur des Opérations de l'Autorité de Certification en Estonie, « les estoniens n'ont guère de raison de se méfier d'un vote en ligne. Ils font déjà confiance à leurs transactions financières par internet, ils envoient leurs déclarations d'impôt par internet, ils font des transferts d'argent via des banques électroniques. Pourquoi se méfieraient-ils d'un vote par internet ». Plus de 30 000 estoniens, soit 3,13 % des votants, ont déposé leurs votes par voie électronique, mais il faudra encore du temps, selon les estoniens eux-mêmes pour que la masse critique soit dépassée.

Cet exemple nous montre une voie possible pour l'éducation progressive des citoyens en gardant autant que possible les moyens de garantir la sincérité du vote.

1.4 L'interopérabilité, nécessaire ouverture vers un monde mobile

« Dans un monde numérique, l'interopérabilité est la clé de la mobilité des citoyens. »

Viviane Reding, Commissaire européen chargé de la Société de l'Information et des Médias, Berlin le 1^{er} mars 2007

Comme énoncé ci avant, la modernisation des administrations et l'amélioration du service au citoyen doit répondre aux exigences d'ouverture, de mutualisation de l'information et de sécurisation des échanges.

L'interopérabilité en e-Gouvernement doit se fonder à cet effet sur un cadre général consensuel entre les Etats. En Europe, ce cadre repose en particulier sur :

- **Le respect du droit de subsidiarité** - aucun accès intrusif d'un autre état n'est permis et aucune base de données centrale commune n'est construite,
- **La protection des libertés** fondamentales des citoyens et de leurs données personnelles, qui ne peuvent faire l'objet de traitement sans leur accord.

Les obstacles sont néanmoins connus comme des architectures assez centralisées, souvent propriétaires, des silos de responsabilité et des collaborations peu aisées, des programmes de modernisation numérique conçus nationalement ou encore des méthodes d'identification et de sécurisation des échanges hétérogènes.

Mais des travaux européens sur l'interopérabilité des moyens technologiques, des directives sur la signature électronique, sur l'e-Commerce, sur la facturation électronique et les achats publics ont ouvert la voie à des standards règlementaires.

L'interopérabilité, c'est à dire la capacité des systèmes à dialoguer, ne peut s'entendre sans **un cadre organisé** auquel souscriront le plus grand nombre d'Etats Membres. Ceci relève d'un exercice relativement large qui doit s'appliquer à l'ensemble des éléments participant au service :

- **Le back-office d'infrastructure** sécurisé qui doit reconnaître et consigner les éléments échangés,
- **Les Média d'accès au service**, le cadre organisationnel de confiance qui organise la validité juridique et les règles de protection, et enfin les applications qui s'appuient sur les éléments décrits ci-dessus,
- En particulier, **le cadre commun de confiance** nécessite un travail complet pour permettre à deux Etats, deux administrations, voire deux entreprises, de reconnaître et accepter mutuellement leur règles propres, les différences d'organisation et de procédure, leurs codes, leur sémantique et langues, et enfin leurs cadres particuliers de sécurité et de protection des citoyens.

2. i2010 et l'Europe : fer de lance de l'e-ID et de l'e-Gouvernement 2.0

« D'ici 2010, les entreprises et les citoyens pourront bénéficier de moyens sûrs d'identification électronique respectant les réglementations en matière de protection des données. De tels moyens seront reconnus dans toute l'UE [...] »

Déclaration Ministérielle de Manchester, novembre 2005

De Manchester 2005 à Berlin 2007, l'UE a jeté les bases du plan i2010. « **L'e-Gouvernement 2.0 pour tous** » qui en est le symbole phare, marque une orientation résolument tournée vers tous les citoyens, y compris les plus défavorisés, et vers la défense des libertés et de la justice.

Dès 2005, Le programme de La Haye engageait les Etats Membres à établir un cadre commun de standards pour l'e-ID et la biométrie afin d'inter-opérer en matière de cartes d'identité, de visas et de passeports électroniques.

L'e-ID se retrouve ainsi au cœur de ce programme ambitieux comme moyen d'accès universel au e-Gouvernement, mais aussi pour renforcer la lutte contre le vol et la fraude croissante à l'identité, et surtout pour garantir le respect de la vie privée et le droit à la sécurité de chacun.

En 2009, la majorité des pays de l'Union aura démarré la diffusion de titres sécurisés d'identification électronique.

3. L'ère de la traçabilité – la confiance dans un monde incertain

3.1. La traçabilité et l'identification, passeports d'un monde numérique efficient

L'émergence rapide en ce début de XXIème siècle d'un monde numérique ouvert multiplie de manière considérable le champ des possibles, des opportunités ou des risques.

La dématérialisation des échanges est encore freinée par le sentiment que la jurisprudence associée n'est encore que partiellement établie. Partout nous avons constaté un manque de repères qui renforce la demande de sécurité, dans de nombreux domaines, encouragée par un climat sécuritaire post 11 septembre 2001.

Le besoin prioritaire est de pouvoir rétablir les conditions optimales d'une gestion prédictible des risques. Il en découle une exigence croissante de traçabilité dans tous les domaines (Alimentaire, Santé, Finances, Aérospatial, Nucléaire, Pétrochimique, Transport, Administratif, ...).

La traçabilité des échanges a pour but de pouvoir garantir, en situation de risque partiellement connu, qu'à tout moment il sera possible de rejouer le scénario et de pouvoir imputer les responsabilités en cas d'échéance du risque. Le système semble alors globalement plus prédictible et la confiance en celui-ci est présumée grandir grâce aux contrôles rendus dorénavant possibles en toute circonstance.

La traçabilité consiste en fait à pouvoir répondre de manière fiable aux questions QUI, QUOI, QUAND. Et la conservation des traces, dont le volume va croître exponentiellement légitime et valorise le métier de Tiers – Archiveur.

Une des clés essentielles de la confiance et de la traçabilité qui lui est associée, consiste donc à se donner les moyens de pouvoir rejouer un événement *a posteriori*, et en cas de défaillance, analyser les fautes, attribuer les responsabilités et au besoin faire jouer les assurances nécessaires. C'est largement le cas dans le domaine bancaire avec les transactions électroniques de paiement.

Le choix du mot « confiance » dans de nombreux pays pour désigner le bénéfice des systèmes de sécurisation des échanges est emblématique. Si c'est la « confiance » que l'on souhaite générer c'est que l'on recherche encore l'adhésion la plus grande aux nouveaux dispositifs numériques d'échange.

S'agissant de garanties juridiques à terme, il est essentiel de rappeler que la qualité de la confiance est directement liée à l'Image de l'Autorité de rang 1 dont elle émane et à sa réputation de fiabilité dans la durée. Ici aussi la communication est essentielle, même pour une position établie de longue date.

La confiance ressortant plutôt d'un principe collectif, le développement de l'e-Gouvernement s'avère donc un terrain particulièrement pertinent pour en établir les conditions de validité et les éléments qui en permettent l'exercice.

Un droit supplémentaire pour le citoyen belge



La loi qui a accompagné la diffusion de l'e-ID en Belgique a conduit l'Etat à offrir au citoyen belge l'application "My Filé", accessible sur le net pour lui permettre de savoir qui a consulté ses données personnelles. Ainsi s'est trouvé respecté un principe démocratique fondamental : à contrainte nouvelle (traçabilité), droit nouveau (transparence).

Chaque accès aux données du Registre National par un Agent de l'Etat fait l'objet d'un enregistrement dans une base de données de traces, dans laquelle sont consignés l'identité, la date et le site de l'agent ayant fait usage des données personnelles d'un citoyen.

Le citoyen peut consulter cette base pour les informations le concernant, dans un délai de six mois après l'accès. Un formulaire de questionnement ou de plainte est mis à disposition des citoyens, demandant à l'administration de rendre compte des motifs des accès constatés. Les forces de police, par la nature même de leur mission, échappent évidemment à cette obligation.

3.2. La traçabilité et l'identification, justes prix des bénéfiques d'un monde numérique ouvert ?

Sur le fond, il n'y a rien de neuf. Les experts comptables et les juristes pratiquent de longue date l'art d'auditer et d'imputer. Ce qui est nouveau c'est d'en faire un *modus vivendi* général au point d'engendrer un glissement culturel déjà bien répandu :

La traçabilité généralisée, et son lot de contraintes sur notre liberté individuelle apparaissent comme le « juste prix » d'une logique « donnant-donnant » pour l'accès à des services innovants et leurs bénéfiques, à commencer par les services de l'e-Gouvernement qui améliorent le service aux citoyens et aux entreprises.

Le retour d'expérience montre que la traçabilité est jugée comme acceptable si :

- **La perception des contraintes** est évaluée comme mineure par rapport aux **bénéfices reçus** ou espérés (téléphonie mobile, paiement bancaire par carte, transport, participations à des votes..),
- **La pratique est réputée régulée** par un cadre éthique opérant qui en garantit un usage orienté exclusivement vers un développement humain individuel et collectif,
- **Des moyens de transparence et de protection** de la vie privée sont donnés à chacun pour pouvoir vérifier très facilement l'usage des données personnelles et prévenir leur détournement, leur fraude ou leur utilisation sans accord préalable.

Par exemple, bien peu de gens se défient de l'usage du téléphone mobile ou de la carte de crédit alors qu'il est établi qu'en cas de stricte nécessité les traces laissées par ces deux médias permettent de reconstituer avec une grande fiabilité l'historique de tous les déplacements d'un individu et la nature de ce qu'il a consommé et réglé avec son titre de paiement. Mais aujourd'hui la privation de ces deux outils, dont l'usage est totalement rentré dans les mœurs, créerait pour beaucoup bien plus de gêne que de sécurité. On voit bien que la confiance dans le cadre éthique en vigueur est une donnée de base essentielle pour un usage serein des médias électroniques.

Une conclusion sur ce point est que l'introduction d'un nouveau média réputé traçable ne peut se concevoir sans le présenter dans son cadre de régulation éthique qui permettrait d'en contrôler un usage abusif, fût-ce par des Autorités, *a fortiori* Publiques.

Comme cette régulation est d'ordre public, elle est bien naturellement encadrée par la Loi. Ainsi, beaucoup de pays ont pris la précaution de faire voter leur cadre de régulation, par exemple pour l'usage des cartes d'identification numérique, par leurs parlements et instances de représentation institutionnelles.

3.3. L'e-ID, un maillon central de la chaîne de confiance

L'identité, la signature, l'horodatage et l'archivage électronique sont aussi des éléments essentiels pour assurer la continuité du droit.

Ce qui est d'abord en jeu dans la transformation numérique de nos échanges, c'est la continuité du droit quel que soit le média, afin que le numérique bénéficie de la même **sécurité juridique** que les flux physiques. C'est à ce prix que l'on pourra engendrer une réelle simplification administrative. La directive européenne de décembre 1999 en a fixé le cadre.

Dès lors que la traçabilité, comme élément de la sécurité juridique, consiste en fait à pouvoir répondre de manière fiable aux questions QUI, QUOI, QUAND, on voit de suite que l'identification électronique, l'horodatage et la conservation intègre des éléments de preuve en constituent la base essentielle pour les échanges numériques en général et pour l'e-Gouvernement en particulier.

3.4. Authentification et protection des données

Nous pensons que cette recherche de surprotection qui accompagne le bouleversement de notre quotidien est transitoire, jusqu'à ce que la réalité des risques liés aux échanges électroniques soit mieux connue et évaluée, mieux prédictible et donc mieux assurable.

Quand on parle de protection des données, l'**identification électronique sécurisée** est une des clefs fondamentales pour :

- S'assurer que **personne ne fraude** ou ne viole le domaine privé de données propres à chaque citoyen ou n'utilise des données qui le concernent sans son consentement¹,
- S'assurer que **personne n'accède sans autorisation** explicite ou sans les mandats et rôles ad hoc aux données de patrimoine d'une organisation ou d'une entreprise.

Par exemple, en matière d'e-Gouvernement, la traçabilité est nécessaire à l'exercice de la protection des données personnelles du citoyen.

C'est d'ailleurs en organisant le service autour de son légitime besoin de protection, qu'il sera possible de favoriser au départ l'adhésion optimale. Des outils ergonomiques de transparence et d'accès libre mais individualisés aux traces y contribueront favorablement, comme le montrent les exemples belges, portugais et estoniens.

Les enjeux de protection des données et de l'identité ne sont pas secondaires, puisque les statistiques montrent que le vol d'identité est en hausse spectaculaire et que cette pratique est particulièrement vive dans le monde numérique.

La sécurisation de la carte ID à microprocesseur est donc un enjeu en lui-même, puisqu'elle devient le sésame d'accès à l'univers de l'e-Gouvernement d'un individu.

Ce qui est vrai pour les cartes d'identité à microprocesseur est aussi vrai pour n'importe quel titre ou certificat d'identification officiel délivré par les Etats, quel que soit le support choisi.



« Le rôle des pouvoirs publics est de délivrer ces certificats d'identification aux citoyens en leur offrant le choix le plus ouvert possible sur les modes d'usages qu'ils souhaitent. Que ce soit sur une carte bancaire, sur un téléphone mobile ou sur une carte de sécurité sociale, le citoyen doit avoir le droit de choisir son mode d'accès préféré. Le rôle des pouvoirs publics est de garantir que le moyen d'accès et le mode d'implantation du certificat d'identité délivré est sécurisé et protège le citoyen de la fraude. »

Professeur Dr. R. POSCH , CIO de la Chancellerie Fédérale Autrichienne

¹ En accord avec la Directive européenne sur la protection des données 95/46/EC

3.5 Des normes au service d'une gouvernance mondiale de la traçabilité

La norme ISO 13335 a établi dès 1998 les conditions d'exercice de la traçabilité dans le monde numérique comme suit :

- L'authentification,
- La non-répudiation et l'intégrité,
- La gestion de la preuve (imputabilité) concerne un aspect majeur de la sécurité des systèmes d'information et de la conservation des données.

La norme ISO 15489 est une norme internationale (anglais 2001 / français 2002) proposant des règles pour la qualité de la gestion des traces et de la sécurisation des documents.

Un des rôles importants attribués à cette norme est sa capacité de définir des règles de qualité assurant la traçabilité et la bonne gouvernance des services administratifs et commerciaux qui gèrent leurs documents selon la norme. Il n'existe cependant pas à ce jour de processus de certification des organismes respectant cette norme.

4. L'e-ID, une clé pour l'e-Gouvernement ?

4.1. Un média pour la sécurité et la protection du citoyen dans le monde numérique

Le nombre d'échanges numériques a augmenté exponentiellement en 10 ans passant de 100 millions à 15 milliards de courriels, privés ou professionnels. La facilité d'utilisation s'accompagne aussi d'une perception de relative fragilité des médias électroniques par le Grand Public. Cette transformation majeure s'inscrit dans un climat où les questions de sécurité sont particulièrement aiguës et il est normal de voir les citoyens exprimer le besoin de transposer dans le monde électronique les repères de sécurité et de confiance connus dans le monde physique.

L'absence de « preuve écrite » et de témoignage oculaire qui caractérise l'échange électronique a très tôt débouché sur la demande de garantir l'identité de l'émetteur ou du récepteur.

Dès 1997, furent envisagés la conception, la production et le déploiement de Cartes d'Identité Electroniques Sécurisées généralement désignées sous l'appellation « e-ID Cards ». De très nombreux projets virent le jour, mais, en Europe, c'est la Finlande, alors l'un des précurseurs, qui déploya opérationnellement les premiers prototypes, rapidement suivie par l'Estonie, puis la Belgique. Les Cartes de Villes en France et en Italie proposaient dans le même temps une variante technique assez proche.



La Finlande est un des précurseurs en e-ID

Tous les acteurs en Europe étaient d'accord en particulier pour s'inscrire dans la directive européenne « Signature Electronique » de décembre 1999, qui visait un objectif très voisin et qui rendait obligatoire l'usage de moyens cryptographiques et de certificats² - rappelant autant l'idée de clé individuelle d'accès que de sceau personnel d'estampillage - pour apporter une validité juridique aux écrits et aux contrats électroniques.

L'idée d'une carte d'identité électronique valable à la fois physiquement et pour les usages numériques a donc fait son chemin.

De plus, leur dispositif électronique les prédispose, au-delà des usages de signature électronique ou de Cartes de Ville, à pouvoir accueillir des usages comme cartes d'accès aux infrastructures en entreprise ou à des lieux sécurisés, de cartes d'assurés sociaux, et dans certains pays, de permis de conduire, de carte santé, de « carte Pass » pour le transport, de carte de paiement, ou encore de carte bancaire...

Enfin, si ce titre avait pour vocation de remplacer à terme les cartes d'Identité traditionnelles, il fallait évidemment qu'il ait un format qui puisse en faire des documents de voyage et d'identification physique, valables dans les autres pays.



Octobre 2005 – Lancement en Suède du passeport biométrique et des cartes e-ID, biométriques également, compatible ICAO, avec deux puces dont une est « sans contact » et l'autre donne accès aux applications d'e-Gouvernement.

² A base de technologie PKI - (anglais) ou Infrastructure à Clé Publique au standard international X509. Ils sont inclus dans les cartes e-Id qui proposent également la fonction Signature Electronique.

Ces titres avaient également pour ambition de donner accès à un maximum de services en e-Gouvernement pour des citoyens devenus mobiles. Mais là, les projets se complexifièrent le statut de l'identité se caractérisant par une très grande hétérogénéité, d'un pays à l'autre.

Il faut aussi constater que l'interopérabilité de ces titres électroniques et leur reconnaissance mutuelle entre Etats étaient en retard sur l'ouverture de nombreux cadres réglementaires.

Bien des commissions multiples réfléchissent ainsi à ces aspects, en particulier en Europe (IDABC e-ID Group, Porvoo, eID for eGov, eEpoch, Fidis, Prime, Guide, Modinis, Programme CIP, CEN 224 W15...) mais aussi en Asie (AICF – Asia IC Card Forum).

C'est pourquoi, au niveau européen, la C.E. a décidé de lancer des actions concrètes de déploiement pilotes qui puissent servir de référence et engendrer une dynamique de convergence opérationnelle puis politique entre les Etats Membres.

Un enjeu important en Europe, à l'instar de la collaboration des pays du Sud-est asiatique est évidemment de présenter un front cohérent et uni afin de ne plus se voir imposer des normes externes qui affaibliraient les perspectives de construire un développement industriel européen de la sécurité. Les conditions de mises en œuvre des contraintes issues des décisions de l'OACI³, auront à cet effet probablement servi de leçon pour beaucoup.

Cette carte d'identité électronique servirait de véritable standard européen et peut être mondial d'accès à l'e-Gouvernement, dès lors qu'elle sécurise l'accès aux dossiers et permet ainsi de protéger le citoyen contre toute forme d'intrusion sur ses données personnelles et sur ses documents administratifs dématérialisés.

L'e-ID, en tant que clé de cette protection, contribue alors indirectement à mettre en œuvre la cadre éthique encadrant le déploiement de l'usage de l'e-Gouvernement.

Mais le point majeur est de démontrer qu'au-delà de la justification sécuritaire, le déploiement de ces titres numériques apporte de réels services et bénéfices aux citoyens et aux entreprises dans la relation quotidienne à l'administration locale ou nationale.

Nos observations montrent clairement que l'e-ID est devenue un réel levier du succès de l'e-Gouvernement en particulier dans les pays où la communication qui accompagne la modernisation des rapports aux citoyens et aux entreprises a su démontrer que l'e-ID était d'abord un outil efficace d'exercice et de protection des droits du citoyen.

Deux facteurs clefs de succès reviennent systématiquement en avant: **la confiance et l'adhésion** des citoyens à ces titres. Ils facilitent l'appui politique dont ces projets ont besoin et permettent l'engagement de budgets importants, nécessaires pour leur déploiement.

4.2. l'e-ID en plein essor

Au-delà des applications traditionnelles en matière de sûreté physique et des usages de l'Internet, du e-Commerce, du paiement, des impôts en ligne et des accès confidentiels aux dossiers administratifs, des domaines nouveaux de bénéfices pour les citoyens et les entreprises apparaissent progressivement, en pilotes.

Parmi ces applications on trouve par exemple :

- Le monitoring, l'historique et la prévention dans le domaine de la Santé, (Belgique, France, Allemagne, Portugal, Asie du Sud-est),
- Le secours pour les enfants (Belgique),
- La Billettique ou l'e-Ticketing, «cartes Pass» pour les transports locaux dans un mode de facturation globale périodique (Estonie, Espagne, Belgique),

³ Organisation de l'Aviation Civile Internationale

- La sécurisation des achats dans l'entreprise étendue (France, Belgique, Italie...),
- Les cartes d'accès aux lieux sécurisés privés ou publics ou aux parkings publics,
- Les liens applicatifs avec la vérification numérique des rôles et des mandats pour l'échange international de données administratives confidentielles (Autriche, Belgique, Europol-EuroJust ...),
- Le Vote électronique, e-participation et accès Internet libre des citoyens en auditeurs aux débats et sessions de délibération des pouvoirs locaux (Estonie, Belgique, France, Espagne (Barcelone)...).

Un autre signal fort nous vient de l'industrie, aéronautique et défense en particulier, avec l'initiative d'interopérabilité transatlantique des systèmes d'identification électronique TSCP⁴. Dans ce projet, cinq représentants de la Défense du G8 (Etats-Unis, Canada, Royaume-Uni, France, Italie) et 2 des plus gros consortium aéronautiques (BOEING et EADS) entraînent l'ensemble de leur filière industrielle vers l'adoption d'une plate-forme de certification commune. Ce projet implique des conditions drastiques d'identification en entreprise, administré par les DRH des groupes industriels. L'objectif est de pouvoir en toute sécurité développer des plateaux virtuels de recherche ou contrôler le partage des achats et de la chaîne logistique.

Par contre, les enjeux d'intelligence économique sous-jacents restent entiers.

Nous constatons que l'e-ID progresse à grands pas et que de plus en plus d'initiatives en font leur clé d'accès pour les échanges sécurisés nécessitant une traçabilité ou une vérification réglementaire. Dans les autres échanges, évalués comme moins sensibles ou davantage liés à une régulation contractuelle standard, identifiants libres et mots de passe auront encore de beaux jours.



***Les impôts en Autriche : 14 millions de déclarations faites en ligne.
L'identification numérique est possible par carte e-ID ou téléphone portable en outre.***

⁴ Les objectifs de TSCP créé en 2002 pour les domaines aérospatial et défense sont :

- Réduire les risques impliqués dans les relations « cross-industrie » internationales.
- Fournir un modèle sécurisé rentable pour assurer le support des environnements de collaboration.
- Créer une plate-forme de collaboration sécurisée et interopérable réduisant la complexité globale d'intégration et de certification des échanges numériques industriels

5. L'e-ID et l'e-Gouvernement en un coup d'œil

La Carte à puce (microprocesseur) est considérée comme le média d'authentification le plus sûr pour à la fois éviter la fraude à l'identité et protéger de manière efficace les données personnelles des citoyens. C'est un média de choix pour l'accès aux applications d'e-Gouvernement.

Elle peut également être le support de plusieurs applications (paiement, porte-monnaie, signature, authentification, identification, coupon de transport..).

Ce potentiel multiservice permet d'en organiser une ergonomie optimale pour de nombreux usages, elle peut ainsi au-delà d'une simple carte d'identité délivrée par l'Etat, devenir une véritable carte de citoyen donnant accès à un maximum de services de l'Etat.

Nous constatons avec les expériences des pays qui ont intégré ces deux dimensions que la valeur perçue de la possession d'un tel titre est alors renforcée, son bénéfice perçu également et son adoption facilitée.

Cet aspect doit notamment être pris en compte dans l'étude de la politique de diffusion et d'enrôlement. Plus les autorités semblent qualifiées pour représenter l'engagement du porteur en temps que citoyen plus elles peuvent trouver des relais de confiance de proximité pour la diffusion et l'enregistrement. En Suède, les identifiants e-ID sont aussi distribués par les banques. Ces identifiants servent à accéder aux e-Services.



En Suède, près de 3 millions d'identifiants électroniques ont été distribués principalement par les banques. 1million d'utilisateurs réalisent 2,5 millions de transactions par mois (authentification et signature). Source : Rapport IDABC d'avril 2007.

La carte d'identité est un des supports possibles (avec le téléphone et le PC).

Il est important de s'adapter à la culture locale du rapport au document d'identité. Certains pays se trouvent ainsi plus à l'aise en lançant une e-ID sur un permis de conduire électronique. Dans ce cas un élément de complexité pourrait apparaître en particulier en Europe, car il faudrait choisir entre une conformité ICAO pour des titres de voyage et une conformité à la nouvelle directive européenne en matière de permis de conduire européen standard qui ne placent pas la photo au même endroit. En l'absence de spécifications à ce niveau, la directive « permis de conduire » permet encore une convergence optimale.

6. Conclusion : l'e-ID et la traçabilité pour le succès de l'e-Gouvernement

L'e-ID est un élément essentiel de la chaîne de confiance qui encadre la sécurité des échanges numériques. Par sa vertu à certifier l'identité de celui qui échange et à protéger l'accès aux données personnelles des citoyens, l'e-ID participe activement au succès des politiques d'e-Gouvernement.

Il ressort néanmoins de l'analyse du « marché de la confiance » que le besoin réel sous-jacent à la demande croissante de sécurité est surtout d'organiser la traçabilité et l'assurance des nouveaux risques, en particulier ceux liés aux échanges numériques qui fondent désormais le tissu nerveux de la Société de la Connaissance.

Mais, pour rencontrer l'adhésion, la traçabilité doit obéir à un principe fondamental d'éthique et d'harmonie: toute contrainte nouvelle est perçue comme équilibrée si elle s'accompagne ou se compense par des droits nouveaux et / ou des bénéfices suffisants.

Les travaux dans de nombreux pays sur le droit à l'anonymat ou les efforts de transparence et de restitution au citoyen du contrôle de l'usage de son identité électronique, et des traces qu'elle génèrerait vont exactement dans ce sens (Applications du type « Myfile » en Belgique).

Si la traçabilité (le QUI – QUOI- QUAND) est une pratique permettant de manière régulée de tirer le plein et libre bénéfice d'un monde numérique ouvert, elle s'applique évidemment à l'e-Gouvernement.

L'e-ID, comme réponse sécurisée à la question « QUI », devient ainsi la clé d'accès de chacun à son « univers » personnel dans le monde virtuel de l'e-Gouvernement.

Notons que tous les usages en e-Gouvernement ne nécessitent pas de contrôles sécurisés de l'identité, à l'instar du téléchargement de formulaires ou du renseignement, c'est à dire plus de 50% des usages constatés mais l'e-ID devient par contre essentielle pour bénéficier de la nouvelle vague d'applications à fort potentiel, bien plus interactive.



PARTIE 1 : VISION GENERALE ET CONTEXTE

PARTIE 2 : VISION PRATIQUE DES EXPERIENCES ET APPLICATIONS

PARTIE 3 : CONCLUSIONS



VISION PRATIQUE DES EXPERIENCES ET APPLICATIONS

ILS ONT DIT...

«[...] **Développer l'e-Gouvernement** afin de réaliser une communication et une prestation de services rapide, transparente, conviviale, efficace et effective de l'administration avec et vers ses utilisateurs, n'a d'utilité que si ces utilisateurs, sont aussi prêts à recevoir, à accepter et à absorber ces nouveaux canaux de communication. La politique en la matière repose sur quatre piliers de base :

- l'accroissement de l'accès au service,
- l'accroissement du sentiment de sécurité et de confiance des utilisateurs,
- l'accroissement de la maîtrise des outils par les utilisateurs,
- l'accroissement du nombre d'applications et d'usages pour la société[...].

Les études internationales démontrent qu'une corrélation très forte existe entre la « maturité en e-Gouvernement » et l'innovation, et que les pays dont l'e-Gouvernement est fort développé et avancé sont aussi les pays les plus performants et les plus compétitifs. L'administration en se modernisant contribue à mener notre société vers une véritable société de la connaissance ».

**Extraits de la note de politique générale 2007 du
Ministre de l'Emploi et de l'Information belge Peter Vanvelthoven**

« **Peu importe qu'il y ait différents systèmes d'e-ID en Europe.** Mettons-nous simplement d'accord sur le fait qu'ils puissent dialoguer, se reconnaître, authentifier de bonne foi les identités et ouvrir toutes grandes les portes d'un accès universel aux Services Publics en ligne (..) »

Ceci dynamisera la prospérité économique, diminuera les taux d'erreurs et les délais de procédures administratifs. La lourdeur administrative engendre des coûts de près de 7% du PIB en Grèce ou en Hongrie, et peut être ramenée à 1,5 % comme au Royaume-Uni ou en Suède.

C'est à ce prix qu'un espace européen Numérique d'Echange pourra voir le jour et donnera les moyens d'atteindre les objectifs du programme i2010 ».

Viviane Reding, Commissaire européen DG Information Society Bruxelles, juin 2006

« **La protection des citoyens n'est pas un problème de Données mais de contrôle des Flux :**

L'Interopérabilité et le croisement de bases de données n'est pas un problème en soi. Et le traiter dans l'absolu empêche d'atteindre le niveau de service attendu par le citoyen.

Le véritable enjeu est de :

- Respecter le principe de finalité : se mettre d'accord entre partenaires sur les objectifs,
- Respecter le principe de proportionnalité : n'autoriser l'accès qu'aux données réputées strictement nécessaires à l'atteinte de l'objectif,
- Contrôler que les rôles et les mandats permettent le scrupuleux respect des 2 principes ci-dessus.

C'est le modèle que nous opérons depuis 2001 à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale Belge en collaboration étroite avec les Autorités Nationales de la Protection de la Vie Privée.

**Frank Robben – Administrateur général BCSS – Banque Carrefour de la
Sécurité Sociale Belge Bruxelles, avril 2007**

1. Situation 2007 de l'e-Gouvernement dans les pays les plus « avancés »

1.1 Service Public : services d'abord

L'e-Gouvernement au sens où son développement est suivi par les Instances Mondiales (Banque Mondiale, Nations Unies, OCDE, Commission européenne) a un spectre plutôt large. Il comprend la modernisation des relations entre les entités, organisations et administrations publiques et leurs administrés, appelés de plus en plus « clients ».

Ce dernier mot d'ailleurs illustre une révolution de fond qui change la compréhension même du terme **Service Public**.

Hier, le poids - qui en justifiait les particularités - était sur « **Public** ». Aujourd'hui tout le sens se porte sur « **Service** ». Ceci banalise la spécificité du Service Public et le met en mesure d'être comparé aux banques, aux opérateurs de télécommunications, aux opérateurs de loisirs et à tous ceux qui ont investi lourdement dans la relation client depuis plus de 10 ans.

Ce qui est donc nouveau, c'est l'introduction du marketing dans l'analyse de la chaîne de la valeur des Services Publics ainsi modernisés. La culture Web et la contrainte de l'approcher avec une démarche structurée de segmentation des populations « cibles » et de leurs besoins sont clairement passées par-là.

Pour l'e-Gouvernement les « cibles » principales sont :

- Les citoyens,
- Les entreprises,
- Les associations,
- Les collectivités, locales et territoriales,
- Les agences gouvernementales,
- Les administrations entre-elles.

1.2 L'e-Gouvernement 2.0 : des services tournés vers les citoyens

La communication publique du succès de l'e-Gouvernement était jusqu'ici assez emblématique d'une activité en plein développement. L'avancement comparé entre les pays était focalisé sur l'ambition politique et la mise en ligne des applications traditionnelles.

On observe en 2006, un tournant majeur de maturité avec l'apparition de l'expression e-Gouvernement 2.0. Et ce n'est pas un effet de mode. Il marque le besoin de mesurer dorénavant le niveau de satisfaction du client (citoyen ou entreprise). C'est un élément central du Retour d'Investissement Politique de la conduite de la modernisation des états, à mettre au crédit de l'action publique et à ajouter à la justification des investissements importants mises en place.

Désormais l'e-Gouvernement se conçoit dans une logique tournée vers la satisfaction des besoins du citoyen (« Citizen-Centric services »), par opposition à la période 1999-2005 où la satisfaction des besoins propres de l'Administration dominait.

1.3 L'e-Gouvernement volontiers : mais d'abord pour des services de proximité

Dans son rapport 2006 « *Benchmarking eGovernment* » : l'OCDE met en évidence une des difficultés de la mesure de l'efficacité d'une politique de l'e-Gouvernement .

L'approche du rapport coût / satisfaction du citoyen ou du « client » de la procédure modernisée, est en effet confronté à l'usage assez faible des applications « nationales » d'e-Gouvernement.

On parle de quelques connections par an.

En comparaison, les fréquences d'utilisation des web services comme la banque en ligne ou les achats de voyages, de biens et de loisirs varient de plusieurs fois par mois à plusieurs fois par semaine et il en est de même pour les services de la vie quotidienne.

L'étude de l'OCDE montre un ratio moyen en Europe de 1,6 accès par an par citoyen (Accenture 2005) pour les services nationaux.

Si on inclut les services locaux ce taux augmente très sensiblement. En fait on constate de manière assez naturelle que la fréquence la plus grande est observée pour les services de proximité (santé, services sociaux, emploi, scolarité locale, changements d'adresse, services communaux ...).

Pour les entreprises, les services de grande fréquence sont les services de l'activité quotidienne de l'Entreprise : Emploi, Social, E-Procurement.

Ces données sont à rapprocher des statistiques publiées par Eurostat en janvier 2006:

- L'e-Gouvernement a bel et bien démarré : En Europe, 45 % des internautes ont cherché au moins une fois de l'information sur les sites publics en 2005,
- Certains pays sont bien devant : La Finlande (62%) et le Danemark (56%) étaient dans le peloton de tête,
- Encore beaucoup d'e-Administration : 20 % des visiteurs téléchargent également des formulaires. L'Espagne (29%) se trouve largement au-dessus de la moyenne,
- **12% des visiteurs remplissent et envoient des formulaires signés ce qui représente 25% des accès au e-Gouvernement** qui utilisent l'identification forte – beaucoup d'accès sont encore informatifs,
- Pour les entreprises, les chiffres sont élevés : la Suède, la Finlande et l'Estonie se distinguent avec respectivement 94 %, 90% et 87 % de visiteurs d'entreprises.

On note une inflexion importante depuis mi-2006 en Europe. Le Programme européen i2010 offre en outre une structure d'accélération réelle. Nous sommes donc convaincus qu'avec l'émergence de l'e-Gouvernement 2.0 depuis 12 mois l'effet de maturité aura sans aucun doute augmenté ces chiffres.

Il est à noter que les pays qui n'ont pas mis en place d'identification numérique sont limités au téléchargement de formulaire. La saisie de données en ligne étant subordonnée à l'identification sécurisée. Nous constatons ainsi que la diffusion de titres d'identification est un contributeur réel au développement de l'e-Government puisque ces titres permettent une relation dématérialisée, sécurisée et bilatérale entre le citoyen et son administration dans les standards optimaux de confiance.

1.4 Investir dans les services de proximité pour un vrai succès citoyen ? Une piste

L'e-Gouvernement est reconnu comme un catalyseur puissant de l'évolution d'une société vers son intégration dans le monde numérique (qui ouvre sur l'économie mondiale de la connaissance).

Les plans stratégiques européens i2010 ou encore les nombreux plans nationaux, comme celui du Ministre de l'Emploi et de l'Information belge, le décrivent parfaitement.

Il faut miser prioritairement sur les services qui motivent le plus fréquemment possible une relation citoyen – services publics et qui lui apportent un bénéfice clair et reconnu, au point de l'encourager à s'équiper – le subventionnement n'agissant que comme stimulant complémentaire.

Quelles sont les préoccupations prioritaires du citoyen ?

L'étude montre systématiquement une sensibilité plus grande pour les services dits « de proximité » comme le domaine social et la santé, les finances et la scolarité avec un complément dans une deuxième partie pour le transport et l'accès aux loisirs publics. Le succès des Impôts en ligne est réel et spectaculaire (notamment en France et au Royaume Uni) mais ne donne en réalité qu'un résultat de quelques accès / an par internaute.

Ainsi, parmi les pays les plus avancés on retrouve ceux qui ont réussi une forte synergie entre politiques nationales et locales (Autriche, Belgique, Portugal, Suède...). Le succès des « Supermarchés de l'e-Gouvernement » au Portugal est à ce titre emblématique, il est décrit plus loin.

Hit-parade européen 2007 des applications Constat sur la base d'enquêtes en 2006

- 1. Le Domaine Social et Santé** : famille, emploi, santé, retraite, mutuelle, via des caisses locales / ou des syndicats, protection, prévoyance..)
- 2. Les Finances** : fiscalité mais aussi banque en ligne dans de nombreux pays
- 3. Le Logement** : permis de construire, certificats, autorisations, changement d'adresse
- 4. La Scolarité** et les activités des enfants,...

dans un deuxième volet :

- 5. Les loisirs publics et autres services publics** dont nettement le transport
- 6. Citoyenneté/participation à la vie politique** (ville, commune, région, nation)

Ce dernier domaine fait l'objet de transactions rares mais est appelé à une forte croissance en raison des valeurs citoyennes auxquelles il peut concourir surtout au plan local.

2. Bénéfices directs et bénéfices indirects pour l'e-Gouvernement

Les bénéfices sont immenses mais très souvent indirects:

- Une stimulation pour l'augmentation du taux d'équipement des entreprises et des ménages qui accélère le saut technologique vers la société numérique,
- Un gisement considérable d'économie, de réduction des coûts de traitement, de réduction des sources de non-qualité des back-offices, et surtout un gain de temps notoire pour tous qui est réinjecté en énergie productive :

Exemple de l'envoi d'un courrier recommandé : en Belgique, en France et en Autriche quelques minutes par écran (avec une signature électronique sur un document Word en Belgique), alors que dans de nombreux pays le citoyen subit encore les trajets, attentes, signature papier, paiement, trajet retour... : Est-il acceptable en 2007 de se déplacer physiquement pour l'envoi d'un courrier recommandé? Et si l'avis de réception peut légalement être transmis par courriel pourquoi devrait-il suivre le même parcours physique en retour ?

- L'obligation de rupture des logiques de silos administratifs pour répondre au besoin complet du citoyen,
- La capacité plus grande et à moindre coût pour développer des services publics nouveaux, des services d'aides de proximité et à la personne et en définitive un ensemble important de services renforçant le lien social et l'e-Inclusion,
- La croissance de l'investissement de l'industrie renforçant les acteurs d'équipement et de services innovants contribuant ainsi à la dynamique économique d'ensemble,
- Une disponibilité plus grande des personnels publics pour améliorer le fonctionnement des front offices,
- Des formations et un accompagnement des ressources humaines publiques impliquées qui bénéficient ainsi de plus d'opportunités d'adaptation aux contraintes compétitives d'un service moderne,
- Une opportunité d'implication directe des citoyens dans la vie publique grâce aux dispositifs locaux de modernisation comme l'e-participation et l'e-Démocratie.

Santé en Belgique

En 2006 le système a traité par la voie électronique un peu plus d'1/2 milliard de flux (511.556.218 messages et transactions) . Les économies réalisées par les entreprises en charge de formalités administratives dans le secteur social ont été de 1,7 milliards €/an entre 2002 et 2004.

En 2005 la quasi-totalité des échanges papiers entre quelques 2000 acteurs sociaux ont été supprimés. Plus de 50 formulaires redondants ont été éliminés, économisant près d'1,1 milliard d'échanges par an.

Les 30 formulaires restants ont été allégés de 33% économisant encore 4,6 millions d'échanges.

Santé en France

SESAM-Vitale permet de traiter plus de 80 millions de prescriptions électroniques par mois en 2006.

Une attente de gains de productivité de 1,54 % du PIB de l'EU d'ici à 2010

«L'incidence économique des programmes de recherche et développement dans le domaine de l'administration en ligne pourrait ne représenter pas moins de 1,54 % du PIB de l'EU d'ici à 2010 (soit 166 milliards d'euros sur la base du PIB de 2005), à condition que les initiatives de recherche et de déploiement soient soutenues.»

Viviane Reding, Bruxelles, le 29 juin 2006

3. Coup de projecteur sur l'avancement de quelques usages phares

L'e-ID progresse à grands pas

“L'objectif premier des certificats d'e-ID est d'équiper les citoyens avec un outil d'Identification, d'Authentification et de Signature Electronique (I.A.S.) pour les transactions en ligne. Dans le monde de l'Internet des phénomènes comme le « phishing » (vol et fraude à l'identité) devient critique au point d'affecter significativement la confiance dans les transactions en ligne.

Les « jetons » ou « certificats » identitaires émis par les autorités sont un moyen efficace de protéger citoyens et gouvernements dans leurs relations à travers Internet.

La plupart des Etats Membres ont choisi la Carte à Puce avec PKI comme supports média pour le « jeton » d'identité. Certains autres ont choisi le téléphone mobile comme outil média pour ce « jeton » d'e-ID. En Suède les banques sont des émetteurs de « jetons » d'identité électronique donnant accès à la fois aux services bancaires et aux services d'e-Gouvernement. En Autriche aussi des organisations publiques et privées participent à l'émission de ces titres d'Identité – (en relation avec le Ministère de l'Intérieur, Ndlr).

L'Allemagne, a planifié son déploiement à partir dès 2008. Quant à la France et l'Espagne, elles sont également en cours de planification. (..)

Amir Hayat, Thomas Röessler, Autriche

Institut d'informatique et de communication, Université de Gratz, Autriche

3.1 Les cartes d'identité électroniques

Dans l'exemple ci-dessous, le présent document reprend un des exemples de cartes d'identité électroniques, en l'occurrence celle diffusée aux citoyens belges depuis 2004 (Plus de 5.200.000 millions à ce jour). C'est une version type « carte de crédit » de l'ancienne carte d'identité. Elle est qualifiée d'électronique car elle comprend une puce électronique.

L'e-ID reprend les mêmes informations que la carte précédente. Certaines informations figurent à la fois sur la carte et sur la puce, d'autres sur la puce uniquement.



Logo pour les services Utilisant l'e-ID



Lecteur de carte avec pinpad pour saisir le code PIN



Lecteur de carte



La carte d'identité électronique belge et divers modèles de lecteurs agréés

L'e-ID permet aussi l'identification à distance, via la puce électronique qui figure sur la carte. Cette puce reprend:

- Les coordonnées du titulaire (qui figurent déjà sur la carte),
- L'adresse officielle du titulaire.

L'adresse n'est pas visible sur la carte d'identité électronique mais est enregistrée sur la puce. En conséquence, un changement de domicile n'implique plus un changement de carte mais seulement une modification des données enregistrées sur la puce.

COMMENT CA MARCHE ?

Grâce à sa puce, l'e-ID remplit désormais trois fonctions: Identification, authentification, signature.

La première fonction d'une carte d'identité, quelle qu'elle soit, est l'identification de son titulaire.

L'e-ID reprend exactement les mêmes informations que la carte d'identité traditionnelle mais celles-ci figurent également sur la puce. L'e-ID permet donc une identification à deux niveaux:

- **Identification visuelle en face à face** : grâce aux informations visibles sur la carte,
- **Identification automatique**: par la capture des données contenues dans la puce. Cette identification peut être faite à distance par internet.

L'identification (visuelle ou automatique) ne permet pourtant pas d'être certain que le demandeur est la personne qu'il prétend être. Pour cela, il faut avoir recours à l'authentification.

La puce présente sur l'e-ID permet la deuxième fonction : l'authentification du titulaire de la carte.

Il s'agit d'une nouvelle fonction qui n'existait pas sur l'ancienne carte d'identité physique. La puce électronique contient un certificat digital d'authentification qui permet de prouver "électroniquement" l'identité du détenteur de la carte.

Pour s'authentifier, le citoyen introduit sa carte d'identité électronique dans le lecteur et tape son code PIN (code à 4 chiffres, comme pour les cartes bancaires). L'authentification offre une sécurité plus forte que l'identification puisqu'elle implique d'être en possession de l'e-ID et d'en connaître le code PIN.

L'authentification est une fonctionnalité optionnelle, qui a donc l'avantage de protéger un usage frauduleux du document d'identité. En Belgique, au moment de l'acquisition de sa carte d'identité électronique, le titulaire doit déclarer au fonctionnaire communal s'il souhaite ou non activer l'option d'authentification.

La troisième fonction est également un ajout par rapport à la carte d'identité classique. Un second certificat, situé sur la puce de la carte d'identité électronique, permet d'apposer une signature électronique authentique sur des documents électroniques.

La signature électronique a la même valeur juridique que celle sur papier. Après avoir introduit son e-ID, le citoyen tape son code PIN qui va ensuite générer une signature unique du document.

La signature électronique est une fonctionnalité optionnelle. En Belgique, au moment de l'acquisition de sa carte d'identité électronique, le titulaire doit déclarer au fonctionnaire communal s'il souhaite ou non activer l'option de signature électronique. Dans notre exemple, pour les mineurs, la fonction "signature" sera systématiquement désactivée.

POUR QUOI FAIRE ?

Grâce aux trois fonctions (identification, authentification, signature) de la carte d'identité électronique, celle-ci offre de nombreuses possibilités d'utilisation :

Identification et authentification ou contrôles d'accès physiques

Chaque année, le citoyen remplit de nombreuses formalités administratives qui passent systématiquement par une phase (plus ou moins longue) d'identification. En effet, aux nombreux guichets du pays:

- Le préposé doit vérifier l'identité du demandeur,
- Transcrire ou encoder les données,
- Et le demandeur doit signer sa demande.

Grâce à l'e-ID, ces opérations sont réalisées en quelques secondes seulement.

Applications:

- Administrations locales,
- Bureaux de police,
- Bureaux de poste,
- Banques,
- Secteur social,
- Services de location de matériel ou de véhicules,
- Transports (en Estonie),
- Santé et Hôpitaux (Malte, Belgique, Italie, ...).

Avantages:

- Gain de temps: les opérations d'identification sont effectuées beaucoup plus rapidement, et gagnent en efficacité même au guichet physique,
- Pour le contrôle physique, le contrôle visuel s'opère comme avec une carte traditionnelle. Le douanier peut contrôler la photo qui est enregistrée dans la puce,
- Qualité et uniformité des informations récoltées: forte diminution du nombre d'erreurs d'encodage ou d'imprécisions,
- Réduction du nombre des erreurs de saisie,
- Economie et écologie: réduction de la quantité de papier utilisée, moins d'archivage.

Contrôle d'accès en ligne

Ces applications s'effectuent à distance, et requièrent donc la présence d'un ordinateur, d'un lecteur de carte et d'une connexion Internet. Tout comme pour le contrôle d'accès physique, il est important de pouvoir filtrer l'accès à certains sites Internet, applications ou bases de données.

Applications:

- Sites Internet requérant un contrôle d'accès spécifique (télétravail, communauté restreinte d'utilisateurs, messageries sécurisées),
- Restriction de l'accès des mineurs à certains sites sensibles (forums, jeux de hasard en ligne),
- Accès à ses bases de données et ses dossiers en ligne.

Avantages:

- Simplification et confort d'usage: diminution du nombre de modes d'identification,
- Sécurité accrue sur Internet,
- Meilleure protection des mineurs.

Identification et authentification sur Internet

Le volet authentification de l'e-ID est probablement celui qui offre les possibilités les plus intéressantes avec la signature électronique. En effet, l'authentification électronique va révolutionner la vie du citoyen. Tous les actes officiels qu'il approuve aujourd'hui en apposant sa signature manuscrite pourront désormais être authentifiés et signés électroniquement.

Applications:

- Télé-déclarations (déclaration fiscale, déclaration TVA, police)
- Signature de contrats à distance,
- Vote électronique (e-voting),
- Justice à distance (dépôt à distance d'un témoignage, dépôt de décrets, accès à distance à des jugements rendus),
- e-Commerce (achat de billets pour des événements sportifs, ventes publiques à distance),
- Cartes professionnelles (avocats, notaires).

Avantages:

- **Gain de temps important:** le citoyen ne doit plus se déplacer,
- **Economie:** frais de déplacement, frais postaux,
- **Disponibilité forte:** les services 24h/24, peu importe où se trouve le citoyen,
- **Ecologie:** réduction de la quantité de papier utilisée.

Les cartes d'identité électroniques belges utilisées pour signaler les délits en ligne

Les citoyens belges peuvent à présent utiliser leur carte d'identité électronique pour signaler des délits à la police fédérale à partir d'un terminal électronique connecté à Internet.

Après des études de faisabilité encourageantes, les premiers essais ont débuté dans certains quartiers de Bruxelles en janvier 2007.

Dans un premier temps, des délits, tels que le vandalisme, le vol à l'étalage et les vols de bicyclette, peuvent être signalés en quelques clics. Le citoyen qui déclare le délit est identifié grâce à sa carte d'identité électronique sécurisée.

Ce processus permet de gagner beaucoup de temps par rapport aux dépositions dans les commissariats, qui durent en moyenne deux heures. Le projet sera ensuite élargi pour inclure d'autres types de délits. Il fait partie du plan du gouvernement belge destiné à simplifier les processus administratifs du pays.

Que faire aujourd'hui pratiquement en Europe avec la carte d'identité électronique ?

Dès aujourd'hui dans de nombreux pays, le citoyen ayant une e-ID peut profiter des applications suivantes:

Exemples d'applications "citoyennes" opérationnelles

- **Signature électronique:** sceller et signer électroniquement des documents (Ms Word, Adobe) et des courriels,
- **Recommandé électronique:** envoyer un recommandé électronique grâce à une application ou un compte de l'opérateur postal local (Belgique, Autriche, ...),
- **Facture électronique:** il est désormais possible de recevoir gratuitement des factures électroniques de son opérateur téléphonique,
- **Guichet Communal ou de la Mairie électronique:** les habitants de certaines communes peuvent désormais demander les principaux documents (certificats et des extraits de registre) en ligne. Les guichets communaux sont donc accessibles en permanence,
- **Carte d'étudiant:** Certaines écoles, en Belgique en particulier, utilisent l'e-ID pour la gestion des étudiants, l'accès au réseau et le contrôle des présences,
- **Déclaration fiscale:** le citoyen peut s'identifier, s'authentifier et signer la déclaration fiscale qu'il aura complétée en ligne,

- **e-banking:** certaines banques ont intégré l'e-ID pour l'identification de leurs clients en Autriche, Suède ou en Belgique, d'autres l'ont intégrée comme moyen supplémentaire de sécurisation des transactions sur Internet,
- **Fiche de séjour :** des hôtels les complètent grâce à l'e-ID de leur client.

Exemples d'applications "entreprises" opérationnelles

Plusieurs applications faisant appel à l'e-ID et destinées aux entreprises existent déjà dans de nombreux pays:

- **Signature électronique:** signer électroniquement des documents (Ms Word, Adobe) et des courriels,
- **Recommandé électronique:** envoyer un recommandé électronique grâce à une application ou un compte de l'Opérateur Postal Local (Belgique, Autriche, ...),
- **Facture électronique:** recevoir et consulter gratuitement des factures électroniques (opérateurs télécoms),
- **Secrétariat social:** échanger différents documents (état des prestations, liste de congé, liste des attestations de vacances manquantes, fiche de paie, paiements bancaires),
- **Immatriculation de véhicules:** assureurs et leaseurs peuvent immatriculer de nouveaux véhicules pour le compte de leurs clients,
- **Achats Publics et achats professionnels** (e-procurement),
- **Déclarations fiscales en ligne.**

Une carte unique multi usages ?

Lors de la phase préalable au lancement de la carte d'identité électronique, il avait été question en Belgique d'intégrer d'autres cartes à l'e-ID afin de diminuer le nombre de cartes encombrant le portefeuille du citoyen. Toutes ces initiatives ont été rejetées ou ont été reportées à la phase suivante de l'e-ID (prévue en Belgique à partir de 2010). La carte d'identité électronique ne remplace donc pas le permis de conduire, ni le passeport, ni la carte bancaire. En Belgique le permis de conduire restera un document distinct de la carte d'identité mais les autorités accéderont au fichier des permis de conduire sur base de l'identification de l'e-ID. En revanche, la carte de Sécurité Sociale sera intégrée à la carte d'identité électronique.

Noter qu'en Autriche, en Estonie et au Portugal où des législations très strictes de protection de la vie privée et des données personnelles existent, l'e-ID est multi-usage et donne accès à des dossiers de nombreuses administrations.

Vers une carte d'identité électronique européenne

Aujourd'hui d'autres pays européens ont également déployé leur propre carte d'identité électronique. Si l'e-ID belge est acceptée dans tous les pays européens, elle ne permet pas encore l'accès aux services d'autres pays européens. La question de l'interopérabilité entre les cartes d'identité électroniques des Etats de l'Union européenne se pose donc. La question se posera ensuite au niveau intercontinental (avec les pays d'Asie par exemple).

Les différents Etats devront donc s'accorder sur le contenu et la protection des données, les procédures d'émissions et l'interopérabilité des certificats.

L'Estonie, où 80% de la population dispose d'une carte d'identité électronique, a lancé un modèle permettant de faire dialoguer les systèmes de certification, rendant ainsi interopérables les différentes signatures électroniques. Ce modèle, baptisé Universel Electronic Signatures (UES), est à l'étude en Belgique et en Finlande.

3.2 La Signature électronique

Origine de la signature électronique

La signature numérique est un mécanisme qui permet de donner validité juridique équivalente aux papiers signés à la plupart des écrits électroniques. La directive européenne à cet effet a été publiée le 13 décembre 1999 et a été introduite dans le droit des états membres peu après. Ce mécanisme permet d'authentifier l'auteur d'un document électronique et de garantir son intégrité, par analogie avec la signature manuscrite d'un document papier. Il permet au lecteur d'un document :

- D'identifier la personne ou l'organisme qui a apposé sa signature,
- De garantir qu'il n'a pas été altéré entre l'instant où l'auteur l'a signé et le moment où le lecteur le consulte,

Pour cela, le mécanisme doit produire une signature avec les caractères suivants :

- **Authentique**: L'identité du signataire doit pouvoir être certaine,
- **Infalsifiable**: La signature ne peut pas être falsifiée,
- **Non réutilisable**: Elle fait partie du document signé et ne peut être déplacée,
- **Inaltérable**: Une modification sur un document signé annule la signature,
- **Irrévocable**: La personne qui a signé ne peut pas répudier sa signature.

Elle se différencie de la signature écrite par le fait qu'elle n'est pas visuelle, mais correspond à une suite de nombres. On constate que cette caractéristique abstraite est de fait encore un frein à la vulgarisation de son usage.

Enjeux de la signature électronique

Le contrôle permanent de l'intégrité et de l'accès (usage, identité du destinataire, émetteur, propriétaire) à un contenu ou à un service constitue le fondement de la traçabilité des transactions. Ce contrôle permet la protection des intérêts publics ou privés et de leur patrimoine informatique, le développement du e-Commerce. L'authentification contribue à la confiance dans l'économie numérique et conditionne son développement.

L'authentification : un des enjeux majeurs pour le futur

L'authentification de l'identité consiste à vérifier que la personne peut prouver son identité. La signature électronique, est un des moyens et à pour objet :

- D'apposer son consentement sur des actes juridiques numériques, afin d'en assurer la conformité légale,
- De permettre un transfert protégé par voie de chiffrement,
- De rendre infalsifiable des documents en y apposant un sceau numérique vérifiable.

Il est donc important de rappeler que :

- La signature électronique sécurisée se délivre sur vérification d'identité : C'est donc une pièce de niveau 2 par rapport à un Titre d'Identité qui reste fondateur et de niveau 1,
- L'Autorité en charge d'identifier ses citoyens est souveraine dans cet acte, et confère donc cette force aux titres qu'elle leur délivre. Ceci n'est pas systématique et donc incertain dans le cas de la Signature Electronique,
- Pour ne pas freiner un marché qui voit ses consommateurs circonspects devant une invention virtuelle et technologique dans laquelle les signes et codes ne sont pas habituels, il faut différencier fortement les usages, la nature et les signes des Autorités émettrices.

Ceci a donc été clarifié dès 2003 avec la diffusion des premières e-ID par les Etats :

- L'Identification et l'Authentification d'un émetteur ou d'un demandeur d'accès sont assurées par un Titre d'Identification Electronique – Titre de niveau 1,
- La signature électronique est un dispositif supplémentaire de Niveau 2 qui est généralement inclus dans un Titre d'Identification Electronique, et qui permet les trois fonctions mentionnées plus haut et indispensables à la confiance dans les échanges numériques,
- L'emploi de titres strictement dédiés à la signature électronique est néanmoins toujours possible dans les échanges privés dont le marché est suffisamment étendu.

3.3 Les cartes de santé et de sécurité sociale

Origine des cartes de santé et de sécurité sociale

Bien avant l'émergence de politiques nationales de l'e-Gouvernement, le secteur de la santé et le secteur social avaient dans de nombreux pays entrepris de simplifier drastiquement la bureaucratie et le règne extrêmement coûteux de l'intermédiation entre le citoyen et les divers Services Publics de santé et d'assurance sociale.

Dès la fin des années 1980, des cartes de mutuelles nombreuses avaient vu le jour sur le modèle de la carte de crédit. L'analyse des circuits administratifs montrait qu'une relation directe de l'Etat avec les professionnels de santé, pharmaciens et les organismes sociaux, permettaient à ces derniers de prendre un rôle de « Front Office » de la chaîne du financement de la santé ou de la situation sociale du citoyen. Ceci permettait un gain de deux à trois échanges par transaction, à multiplier par des centaines de millions par an. Le bénéfice pour le citoyen, l'Etat et les corps intermédiaires était immense et évident.

C'est sur ce principe de simplification des flux, par la mise en place d'un « Hub » central de coordination évitant la duplication des informations et où chacun pourrait trouver de manière sécurisée les données qui sont propres à son rôle dans la chaîne sociale, que naquit en 1991 la 1^{ère} « Banque Carrefour de la Sécurité Sociale », en Belgique.

En France, en parallèle, le dispositif homologué SESAM-Vitale et le réseau santé-social étaient déjà en gestation.

Quelques exemples phares de cartes de santé et de sécurité sociale

1. Belgique : Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) et la Carte SIS

La Carte SIS diffusée à plus de 8 millions de citoyens belges de plus de 18 ans donne un moyen d'identification électronique fiable de l'assuré social

- Auprès des institutions de sécurité sociale,
- Auprès des employeurs,
- Auprès d'autres instances qui doivent envoyer des informations concernant l'intéressé à la Sécurité Sociale ou à l'Administration des Contributions Directes.

La Carte SIS donne accès à plus de 39 services sociaux en Belgique. Elle couvre les organismes sociaux, les pharmacies, les hôpitaux et renseigne aussi sur la situation des patients pour les prestataires non intégrés au réseau de la BCSS.

La Banque Carrefour relie aujourd'hui plus de 2000 entreprises et 190 organismes sociaux.

La Carte SIS contient des données lisibles à l'œil nu :

Nom, 1^{er} et 2^{ème} prénom, date de naissance, genre, NISS, numéro de la carte, date de début de validité de la carte

Elle contient des données lisibles électroniquement :

- Indication qu'il s'agit une carte SIS,
- Numéro d'identification de la mutualité,
- Numéro d'affiliation auprès de l'organisme assureur,
- Statut de l'assuré social en matière de soins de santé,
- Date d'expiration de validité de la carte.

Un centre d'appel joignable par téléphone, e-mail, formulaire sur portail et soutenu par un outil puissant de gestion de la relation client reçoit 15.000 appels par mois. 16 millions de personnes sont connues dans le répertoire des personnes. Chaque personne est en moyenne connue auprès de 8 acteurs de la sécurité sociale.

A court terme il est prévu les évolutions suivantes :

- La fonction d'identification électronique sera reprise par la carte d'identité électronique après sa distribution généralisée
- La fonction de preuve de l'assurabilité dans le secteur des soins de santé est remplacée par :
 - l'accès sécurisé en ligne des prestataires de soins aux données d'assurabilité de leurs patients disponibles auprès des mutualités, moyennant l'utilisation de la carte e-ID belge
 - l'identification et l'authentification électroniques des prestataires de soins
- La carte SIS est maintenue pour les assurés sociaux qui ne disposent pas d'e-ID (assurés sociaux qui ne séjournent pas en Belgique, enfants âgés de moins de 12 ans, ...)
- En attendant, les appareils de lecture de la carte SIS seront mis à niveau pour qu'ils puissent lire la carte d'identité électronique.



La carte SIS va évoluer pour être intégrée dans la carte d'identité.

Force d'exemplarité du modèle proposé par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale belge

Le modèle d'interopérabilité, quasi sans papier, mis en place pour une communauté très large d'organismes souverains et indépendants a non seulement été félicité pour l'exemplarité de son architecture collaborative modèle mais bien plus encore pour la gestion fine des rôles et des mandats qui a permis de constituer un Hub central d'informations distribuées dont le mode de gestion préserve totalement le droit à la protection des données et de la vie privée du citoyen.

Cette réalisation a reçu le prestigieux « Global e-Government Best Practice Award 2006 » de l'ONU. Son instigateur, et Président de la BCSS, Frank Robben, intervient également comme conseiller auprès de nombreux projets pan-européens d'interopérabilité.

2. France : La Carte SESAM-Vitale

SESAM-Vitale figure parmi les plus importants projets de santé électronique mondiaux avec ceux de l'Allemagne ou d'Asie, avec près de **1 milliard de feuilles de soins électroniques** traitées chaque année. Déployée depuis 1998, le Système SESAM-Vitale relie les professionnels de santé à l'assurance maladie obligatoire. Les nouvelles cartes à microprocesseur vont étendre les possibilités du système, pour le traitement de données et des applications sécurisées.



Cartes françaises des professionnels de santé et des patients, au centre la carte Vitale 2

La carte Vitale de première génération est une carte d'assuré social, familiale, qui ne comporte que les renseignements déjà inscrits dans la carte d'assuré social sur support papier.

La version 2 de la carte SESAM-Vitale dont le déploiement est en cours offrira une version qui respectera les standards actuels en matière de sécurité et permettra une identification renforcée des assurés sociaux. En mars, le gouvernement français a annoncé le déploiement de la carte Vitale 2, tout d'abord sur la Bretagne, puis sur le reste du territoire où, d'ici quatre ans, chaque citoyen de plus de 16 ans et affilié à la sécurité sociale se verra attribuer une nouvelle carte de santé.

Cette carte Vitale 2 permettra non seulement de simplifier les démarches administratives, de renforcer la sécurité des transactions et d'accélérer les remboursements, mais contiendra également de nombreuses informations complémentaires, telles que des détails sur le médecin traitant, les personnes à contacter en cas d'urgence, les autorisations éventuelles de don

d'organe et les assurances complémentaires de santé. En outre, la carte Vitale 2 comporte une photo de l'assuré et est conforme aux dernières spécifications IAS (Identification, Authentification et Signature).

En outre une photo numérisée – biométrie faciale – devrait permettre de réduire les fraudes. Au total, il est prévu de **diffuser 59 millions de cartes d'ici 2010**.

Parmi les **226.774** professionnels de santé qui télétransmettent on compte :

- **83 %** des médecins généralistes,
- **99%** des radiologues,
- **80 %** des masseurs- kinésithérapeutes,
- **96 %** des pharmaciens.

3. L'Autriche

Emission à partir de 2007 d'une carte d'assuré social assurant :

- Attestation d'assurance,
- Certificat européen d'assurance santé permettant la prise en charge à l'étranger,
- Accès aux services en ligne du secteur social,
- Intégration possible à venir avec la BurgerKarte – Carte de citoyen en attendant la plateforme technique est identique et comprend un moyen de signer et d'accéder aux portails d'e-Gouvernement,
- Concerne **11 millions de cartes à microprocesseur**,
- 24.000 Carte de professionnels de santé.

4. L'Allemagne

Emission à partir de 2007 d'une carte santé assurant les fonctions de :

- Attestation d'assurance,
- Informations de prescription médicale pour les interactions médicamenteuses,
- Données d'urgence,
- Certificat européen d'assurance santé permettant la prise en charge à l'étranger,
- Concerne **80 millions de cartes à microprocesseur**,
- **370.000 cartes de professionnels de santé**,
- La carte comporte 64Ko de données utilisateur.

5. L'Europe

Depuis le 1er juin 2004, la carte européenne d'assurance maladie (CEAM) – avec puce optionnelle - remplace les formulaires suivants :

- E 111 délivrés à l'occasion des vacances,
- E 110 destinés aux salariés des entreprises de transport internationaux,
- E 128 délivrés aux étudiants et aux travailleurs détachés,
- E 119 (dans sa partie prestations en nature) pour le chômeur qui transfère sa résidence dans un autre État pour chercher un emploi.

Elle donne accès aux services de soins médicaux dans tous les pays de l'Union européenne. Selon le plan d'action e-Health européen, les cartes électroniques d'assurés sociaux seront en usage dans tous les Etats membres dès 2008.

6. L'Asie

Les Programmes nationaux d'e-Gouvernement et de santé qui lui sont généralement associés battent leur plein dans le sud est asiatique (Chine, Taiwan, Singapour, Thaïlande, Corée, Japon)

Par exemple, Taïwan a terminé son déploiement dans le cadre de son projet « Disease Management Program », homonyme du Dossier Médical Personnel français (DMP).

24 millions de cartes ont été diffusées depuis juillet 2002 et 150.000 Professionnels de Santé sont équipés.

En Chine populaire, la carte de "protection sociale" a été lancée en 1999 (projet Golden Insurance). C'est une carte régissant les relations professionnelles. Employeurs et salariés sont dotés d'une carte comportant des informations relatives aux contrats de travail, salaire, qualifications professionnelles, chômage. L'objectif est d'en faire une carte nationale. Une plateforme d'e-Gouvernement, à l'horizon de 2010, permettra d'intégrer dans cette carte des fonctions d'authentification, de remboursement et de frais médicaux et d'accès aux services publics en ligne.

C'est d'ailleurs la Chine qui détient le record du plus grand nombre d'e-ID avec plus de 400 millions de cartes diffusées depuis 2005.

Le ministère de la sécurité publique a en effet constitué depuis 1999 un registre national de la population. Il distribue depuis 2005 des cartes d'identité de 2ème génération (cartes d'identité biométrique, sans contact, réinscriptible, et à l'état de l'art - encres fluorescentes, iridescents, sérigraphie fine, etc..) comportant une photo numérisée, stockée dans une base de données nationale. Le déploiement de cartes devrait s'achever en 2009, avec 900 millions d'exemplaires.

Les services d'e-Gouvernement devraient arriver après cette phase. L'objectif premier de cette carte n'étant pas à court terme l'accès à ce type de service.

Conclusion

Le secteur Santé et Social est probablement celui qui générera la fréquence d'usage la plus grande en matière d'e-Gouvernement. C'est celui où par l'abondance des soins, des protections et des besoins la relation entre le citoyen et l'Administration est l'une des plus complexes et des plus étendue.

C'est par excellence celui où le citoyen reçoit de la collectivité et en attend beaucoup. Ce secteur subit aussi de plein fouet la pression de la compétitivité mondiale et a donc ressenti le premier l'impérieux besoin de simplifier la « supply chain » de la Santé et la complexité apportées par un foisonnement de corps et d'organisations intermédiaires.

Les secteurs du service à la personne et de la santé sont par ailleurs en pleine croissance mondiale, et il était devenu nécessaire d'apporter l'agilité la plus grande et une réelle capacité à pouvoir reconfigurer en fonction des acteurs.

Deux enjeux phares permettront les succès en ce domaine :

- La performance et l'agilité de l'architecture d'interopérabilité pour connecter le maximum d'acteurs impliqués dans la chaîne de la valeur,
- La rigueur et la sensibilité avec lesquelles la nécessaire mutualisation des informations Sociales ou de Santé sera gouvernée pour protéger le citoyen des abus et du viol de ses données personnelles.

En outre un système social et de santé dont l'accès aux bénéficiaires est universel et permanent renforcera la mobilité des citoyens et des travailleurs et renforcera significativement la relation citoyen – assuré social – patient – prestataire de santé.

En résumé pour quels services l'usage de cartes à puces serait-il le plus fréquent ?

Aujourd'hui : Santé, Social, Finances-Bancaires, carte de citoyen ou de ville – dont carte d'électeurs et Identification physique ou en ligne.

A venir : Carte d'identification des véhicules – cartes grises, permis de conduire.

4. Monographies succinctes de quelques pays « avancés » en e-Gouvernement

La prochaine étape pour un e-Gouvernement 2.0 est la « prestation intelligente conçue autour et pour le citoyen »

« Les services publics en ligne acquièrent chaque jour plus de maturité dans l'Union européenne. L'interaction totale et réciproque entre les citoyens et les pouvoirs publics est désormais devenue la norme pour près de 50 % des services. Selon la dernière étude sur l'administration en ligne réalisée pour la Commission, l'Autriche figure en tête du classement des services publics en ligne, suivie de Malte et de l'Estonie.

Dans bien des Etats Membres un nouveau modèle de services en ligne «intelligents» axés sur les utilisateurs est en train d'apparaître qui permet de rendre les services en ligne plus accessibles, plus efficaces et plus centrés sur l'utilisateur.. »

Viviane Reding, Bruxelles, le 29 juin 2006

Afin de mieux décrypter de manière comparée l'état d'avancement et la portée des politiques volontaristes de développement de l'e-Gouvernement dans les différents pays, ce chapitre reprend quelques données générales des études menées par la Commission européenne dans le cadre de sa politique d'évaluation de l'avancement de l'e-Gouvernement, comme fer de lance de son programme i2010.

Le chapitre qui suit présente des fiches pour quelques pays à titre d'exemples pratiques et pour illustrer concrètement notre synthèse 2007, à savoir :

- Autriche
- Belgique
- Estonie
- Finlande
- France
- Portugal
- Suède

D'autres pays comme le Royaume-Uni, la Slovénie, L'Espagne, Malte et l'Allemagne – à qui nous devons en particulier le libellé « e-Gouvernement 2.0. » pour désigner une orientation résolument tournée vers les besoins du citoyen - ont été également consultés ou interviewés pour la réalisation du présent rapport.

La base des mesures et données figurant dans ce chapitre est essentiellement Européenne : MODINIS, IDABC, EUROSTAT, le 6^{ème} et 7^{ème} rapport de Benchmark européen de l'e-Gouvernement de i2010 et Cap Gemini.

4.1 Introduction à la revue de quelques exemples par pays

Conclusions générales des rapports de benchmarking 2006 et 2007

Au début des années 2000, les initiatives de la Commission dans le domaine de l'administration en ligne étaient centrées sur le développement des «e-Services» (projets visant à fournir un simple et directe transposition en ligne des Services Publics).

En 2007, ces services sont pour la plupart en place et les pouvoirs publics sont en train de passer à l'étape suivante : la mise au point d'«e-Services» intelligents et centrés sur le besoin des utilisateurs.

Les indicateurs de sophistication et de disponibilité complète montrent qu'en 2006 tout comme en 2007, c'est l'Autriche qui mène le jeu pour les 20 services qui ont fait l'objet de mesures⁵.

La «plate-forme e-Gouvernement» autrichienne est un exemple en matière d'optimisation de l'offre de services en ligne d'une administration publique qui les rend presque totalement transactionnels.

Dans le tout récent rapport du 13 septembre 2007 (European Commission, Capgemini), certains pays précurseurs semblent s'essouffler alors que les pays à faible moyens où considérés autrefois comme en retard semblent rattraper le peloton de tête à grande vitesse.

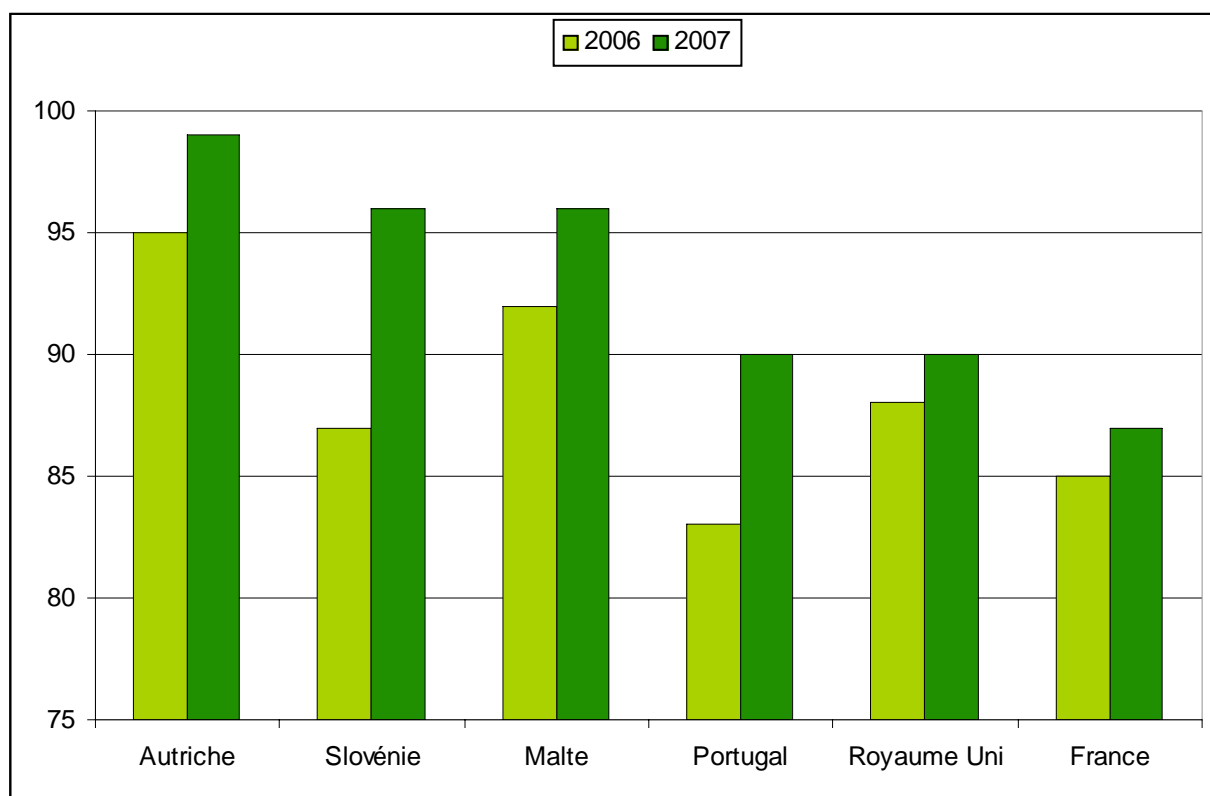
En effet ces pays comme Malte, la Slovénie, voire le Portugal semblent bénéficier à plein d'une dynamique résolument centrée sur la logique e-Gouvernement 2.0, intégrant d'emblée les critères optimaux de satisfaction et d'adhésion du citoyen, alors que les précurseurs comme la Finlande et la Suède ont pour la plupart mis une grande énergie à une époque où la démarche était essentiellement technologique et tournée plutôt vers la modernisation de l'administration plutôt que la satisfaction du besoin du citoyen, inversion de tendance qui s'est fortement marquée depuis fin 2005 dates de la déclaration de Manchester et du programme européen i2010.

Il faut avoir à l'esprit que l'intégration d'une note favorable dans le dernier classement de Septembre 2007 pour des services en mode totalement transactionnel, voire personnalisé, aura certainement favorisé les pays dont les applications mises en service le plus récemment sont naturellement davantage conformes aux standards les plus avancés en matière d'e-Services Web 2.0.

⁵ Les 20 services publics étalons pour l'évaluation européenne sont les suivants :

Particuliers	Entreprises
Impôt sur le revenu	Contributions sociales pour les employés
Recherche d'emploi	Impôt sur les sociétés
Prestations de sécurité sociale ⁵	TVA
Documents personnels ⁵	Enregistrement d'une nouvelle société
Immatriculation d'une voiture	Fourniture de données à l'office des statistiques
Demande de permis de construire	Déclaration de douane
Déclaration à la police	Autorisations dans le domaine de l'environnement
Bibliothèques publiques	Marchés publics
Certificats de naissance et de mariage	
Inscription au cursus d'enseignement supérieur	
Avis de déménagement	
Services de santé	

2007 - Résultats par pays – classement en fonction du taux de sophistication des services en ligne (TOP 6)



source : The User Challenge – Benchmarking the supply of online public services – 7th measurement – European Commission/Capgemini- 13 September 2007

*Malte (400.000 habitants) distribue des identités numériques par son administration mais ne dispose pas encore d'une carte nationale d'identité e-ID.

4.2 Autriche

Taux de Sophistication 2007 e-Europe / CapGemini : 99 % (95% en 2006)
Rang : 1er en 2007 (1er en 2006)

	Nombre de Foyers	Nombre d'Entreprises
Pourcentage ayant accès à Internet	52,00%	94,00%
Accès Internet à l'Administration Publique	28,00%	76,00%
Téléchargement de formulaires en 2006	22,70%	76,00%
Renvoi de formulaires remplis à l'Administration	12,10%	54,00%

Faits et Dates Clés

Mars 2002, Mise en service de la base centrale des résidents qui donne un identifiant unique à chaque citoyen ou résident en Autriche.

Février 2003, lancement de la carte de citoyen – « BürgerKarte »

Mai 2003, Le Chancelier Fédéral lance le programme ambitieux d'e-Gouvernement.

Mars 2004 « l'e-Gouvernement-Act » entre en vigueur et crée l'obligation à tous les pouvoirs publics d'être capable de délivrer entièrement (« end-to-end ») leurs services par la voie électronique d'ici 2008. L'Autriche devient le premier pays européen à avoir totalement dématérialisé sont processus législatif et de création électronique de textes légaux dont le workflow est organisé par le projet e-Recht avec le support de la Chancellerie Fédérale et du système ELAK d'échanges intra gouvernemental pour les actes et documents officiels.

Janvier 2005 voit l'achèvement du système d'échange intergouvernemental, dématérialisant totalement l'usage de documents papiers. Le droit autrichien est adapté afin que la version électronique du document soit considérée comme l'original.

Janvier 2005, après un accord entre le Ministère des Finances et Europay, le citoyen autrichien a la possibilité d'intégrer une signature électronique sur sa carte de crédit ou carte de banque. Cet accord a pour objet d'aider le décollage des services d'e-Gouvernement et concernera les 6,7 millions de cartes bancaires en circulation dans le Pays.

Juillet 2005, un décret prévoit la création et l'utilisation d'une base nationale des adresses, permettant d'améliorer le fonctionnement des services d'urgence et de sécurité des citoyens, et donne accès à des services géo localisés de m-Gouvernement (Mobile Gouvernement Services), avec un certificat d'Identification sur carte SIM.

Novembre 2005, fin du déploiement de l'e-Card qui permet d'activer la fonction « carte de citoyen » pour l'accès aux services d'e-Gouvernement et la signature électronique. L'e-Card contient des données administratives et des données d'Identification.

Septembre 2006, près de 9 millions d'e-Cards déployées (domaine santé/social).

L'e-Card dépasse 100 millions de flux / an et jouit d'un succès remarquable auprès de millions de patients autrichiens.

Novembre 2006, Prof. Reinhard Posch, CIO Fédéral de la chancellerie autrichienne et créateur de la carte de citoyen autrichienne "BürgerKarte" reçoit le prix "ID Community Award" pour le succès de ses travaux sur l'e-ID au Congrès Mondial de Milan.

Priorités stratégiques :

Selon le plan stratégique fédéral autrichien d'e-Gouvernement, à l'ère de la société de la connaissance il est nécessaire de rénover le type de rapport entre le citoyen et les autorités. Il faut miser sur la puissance des NTIC pour offrir aux utilisateurs un accès libre et ouvert aux institutions publiques désormais représentées dans le monde virtuel. Cette transformation doit amener l'administration bureaucratique à se muer en opérateur de services. Les usagers deviennent des clients qui bénéficient des procédures conviviales et de processus transparents qui valorisent la relation de proximité. Les exigences des citoyens et des entreprises doivent dorénavant donner lieu à un dialogue direct, simple et économe en temps.

Le service, les décisions et les documents sont délivrés par la voie électronique. signature électronique et chiffrement assurant la sécurité des échanges et la protection des données personnelles.

L'e-Gouvernement est aussi une voie de transformation de la pratique politique, donnant une chance au citoyen de participer au processus de formation de l'opinion et de la prise de décision. Le monde virtuel doit permettre un apprentissage démocratique et citoyen renouvelé.

C'est à cette fin que la politique d'e-Gouvernement autrichienne se fonde sur les principes suivants, seuls en mesure d'atteindre les attentes exposées dans le plan fédéral :

Proximité : l'administration est au service du citoyen et non l'inverse

Disponibilité : l'administration doit être en ligne, accessible en permanence et sans attente

Confidentialité et Sécurité : la mutualisation des services doit néanmoins respecter le principe constitutionnel de séparation stricte des identifiants pour chaque secteur et de la régulation qui s'y rapporte

Transparence : c'est un facteur essentiel de confiance et d'adhésion qui entraîne la coopération la plus efficace

Accessibilité : l'accès doit être offert à tous sans discrimination, sociale ou catégorielle, de population. L'e-Gouvernement doit être un facteur exemplaire de renforcement du lien social. Les choix technologiques doivent contribuer à empêcher toute forme de monopole ou d'exclusion, et c'est pourquoi les choix s'établiront en faveur de standards ouverts et universels.

Protection des données : le citoyen a un degré élevé de confiance dans l'éthique de son administration publique quant à l'usage de ses données privées. L'usage de la signature électronique et du chiffrement doit être encouragé afin de renforcer cette confiance et pour s'assurer que seules les personnes dûment qualifiées et mandatées ont accès aux données spécifiques qui les concernent. De fait le respect strict des standards européens en matière de protection des données personnelles est une exigence dont la satisfaction est un point d'honneur et un facteur d'adhésion majeur.

Durabilité : l'évolutivité et la modularité des architectures sont essentielles pour le développement continu d'une plate-forme ouverte d'e-Gouvernement, qui doit renforcer la compétitivité des services publics et contribuer la position de l'Autriche comme terre d'accueil pour les entreprises. Nouvelles technologies et faible bureaucratie sont essentielles à cet effet.

L'interopérabilité : la capacité des administrations à se coordonner et à pouvoir établir des relations sécurisées avec leurs homologues européens voire mondiaux est essentielle pour la performance de la politique d'e-Gouvernement au regard des objectifs ci-dessus.

L'Autriche se présente comme un pays dont l'effort collectif est prioritairement tourné d'une part vers une réponse libre et ouverte à l'ensemble des besoins de ses citoyens, d'autre part vers la volonté de faire du pays une terre d'accueil privilégiée pour les entreprises. Le haut niveau de suppression de la bureaucratie et la facilité de relation avec l'Etat étant ses atouts dominants.

Infrastructures et dispositifs efficaces :

- Le réseau de délivrance de l'e-ID est opérationnel en relais local depuis 2003, y compris avec les banques et les autorités de Sécurité Sociale du pays avec en particulier un parc de 9 millions de certificats d'identité et de e-Cards diffusés,
- L'e-Gouvernement utilise le réseau ELAK dans le cadre de l'interopérabilité fédérale,
- Une plate-forme « DIGITAL AUSTRIA » a été mise en place en 2005 et assure le support à la conception et la mise en place des feuilles de route pour un e-Gouvernement transversal impliquant les niveaux Fédéraux, Régionaux et locaux,
- Différents groupes de travail « e-Gouvernement » regroupant toutes les instances fédérales régionales et locales pour la conduite stratégique du plan d'e-Gouvernement ont été créés.

Citations et Avis d'Experts :

« Pour inter opérer en Europe il faut commencer par nous accepter mutuellement avec nos systèmes et nos différences »



« Quand nous voulons inter-opérer avec nos voisins européens il ne nous appartient pas de dire si les e-IDs (et les documents électroniques) délivrés par eux sont d'une qualité qui nous convient, dès lors que ces titres sont officiels et délivrés à leurs citoyens par des pouvoirs publics légitimement élus. Il nous appartient de savoir les lire et interpréter les données qu'ils contiennent pour accéder de manière sécurisée à nos plate-formes d'e-Gouvernement. Evidemment nous leur demandons la même reconnaissance pour nos propres titres d'identité (et documents électroniques officiels). C'est comme cela que nous favoriserons le plus rapidement la mobilité des citoyens. L'Hétérogénéité sur ce sujet en Europe est trop importante encore pour envisager de discuter d'une norme contraignante et unique à 27 Etats Membres. Pour permettre à chacun l'accès à l'ensemble des administrations de leurs voisins européens, le mieux est de prévoir un point national de traduction (Proxy) auquel les entreprises nationales se connectent. Les modes de traduction des demandes, les sites et les adresses recherchés, et le cadre de confiance font alors l'objet d'accords bilatéraux sur la base d'un cadre commun proposé par la réunion des Etats Membres. »

Professeur Dr Reinhard Posch CIO de la Chancellerie autrichienne

Exemple concret d'application innovante : e-Recht

Une Administration et un processus législatif électronique sans coutures pour les Autrichiens

Le programme e-Recht a été lancé par le Gouvernement Fédéral Autrichien en 2001. Il vise à dématérialiser totalement le processus d'élaboration des textes législatifs.

Le système d'écriture des textes est entièrement traçable électroniquement, ce qui permet de faciliter les recherches et les consultations et les historiques de modifications. Tout le processus est très convivial, réactif et contribue à diminuer les erreurs de publication. Il permet aussi d'améliorer considérablement l'homogénéité de l'usage des termes réglementaires ou légaux.

Des feuilles de style, des macros textes et des formulaires électroniques permettent une rédaction facilitée pour l'agent rédacteur.

Les transferts entre autorités sont également fortement améliorés par un Workflow électronique qui permet des allers-retours entre Chancellerie et Gouvernement Fédéral des plus simples et surtout moins coûteux y compris en papiers. Les échanges avec le Parlement suivent la même voie, une procédure spécifique permettant de gérer l'adoption d'un texte entre Parlement et Chancellerie.

Les textes ne sont plus publiés dans la Gazette Fédérale Officielle, ils sont publiés sur Internet et consultables en ligne directement, ce qui augmente fortement la transparence avec les citoyens.

La Nouvelle Gazette Fédérale Officielle en ligne utilise la signature électronique pour signer ses textes afin de garantir leur caractère authentique et intègre.

L'Autriche avait jusque là un historique complexe ou pas moins de 12 administrations différentes, Fédérales Régionales ou locales participaient au processus de constitution des textes législatifs.

Dorénavant, l'Autriche dispose d'un portail national nommé « Portal Group » auquel collaborent les Autorités fédérales, régionales et locales. Un jeu de droits de mandats et de rôles permet de s'assurer de la bonne gestion des droits d'accès à l'information par la bonne personne avec la fonction habilitée, en distinguant le droit de lecture du droit de modification.

Grâce à cette plate-forme « Portal Group » la gestion des utilisateurs et le partage sécurisé d'applications entre l'ensemble des structures publiques se trouvent considérablement simplifiés. Tout opérateur opérant des services publics doit souscrire à la collaboration et aux standards de sécurité de cette plate-forme.

4.3 Belgique

Taux de Sophistication 2007 e-Europe / CapGemini : 80 % (74% en 2006)

Rang : 14ème en 2007 (18ème en 2006)

	Nombre de Foyers	Nombre d'Entreprises
Pourcentage ayant accès à Internet	54,00%	96,00%
Accès Internet à l'Administration Publique	25,60%	43,00%
Téléchargement de formulaires en 2006	7,70%	44,00%
Renvoi de formulaires remplis à l'Administration	7,40%	37,00%

Faits et Dates Clés

2001 - Lancement de la carte de Sécurité Sociale pour une sécurité sociale sans papier.

Septembre 2004 - Décret de généralisation de la diffusion de la Carte d'identité Electronique e-ID – Projet BELPIC après le lancement pilote en mars 2003

Décembre 2004 - Feu vert du gouvernement pour le lancement de la plate-forme Be-Health permettant d'offrir des services de Santé en ligne, utilisant l'e-ID et la carte SIS

Mai 2005 - Lancement du Framework d'interopérabilité Fédéral pour l'e-Gouvernement(BELGIF)

Janvier 2006 - La Sécurité Sociale permet d'enregistrer les salaires en ligne. Lancement des premiers projets de l'e-Démocratie

Juillet 2006 - Lancement du programme kids-ID Card pour protéger les enfants et leur offrir un centre d'assistance en ligne

Novembre 2006 - Second accord de coopération Etat - Région pour un e-Gouvernement intégré

Lancement du site web « Safer Internet », dont l'usage sécurisé avec e-ID permet de protéger les enfants contre des abus à leur intimité, de permettre la gestion de l'anonymat de manière sécurisée et d'empêcher le spam de contenus illicites

Mai 2007- Près de 5 millions d'e-ID Cartes déployées

Plan stratégique 2007 pour la Société de la Connaissance et l'e-Gouvernement présenté par le Ministre de l'Emploi et de l'Information M. Vanvelthoven.

Priorités Stratégiques :

A travers le Plan 2007, pour développer la Société de la Connaissance, :

- Délivrer en ligne le service selon le besoin et les attentes indépendamment des structures administratives,
- Offrir un service de bout en bout même si plusieurs administrations sont concernées,
- Respecter le principe de la collecte unique des informations et la non-redondance, simplifier les procédures pour diminuer la lourdeur bureaucratique,
- Mutualiser les données entre les administrations en respectant strictement le droit à la vie privée et la protection des données personnelles.

Infrastructures et dispositifs efficaces :

- Le réseau de délivrance de l'e-ID opérationnel en relais local depuis 2004,
- Le réseau à très haut débit pour le cadre fédéral d'interopérabilité, BELNET / FEDMAN à 2,5 Gb / sec,
- Un réseau de Portails Fédéraux et Régionaux de l'e-Gouvernement avec le support de chaque région,
- Un parc de 5 millions de cartes e-ID (8M en 2009), et de 8 millions de Cartes Santé,
- Le groupe de travail fédéral « ORWEL » - véritable « Comité des Sages » - avec toutes les parties prenantes : Etat, régions, citoyens et représentants académiques dont le but est de veiller à ce que la société de l'Information ne puisse devenir un jour le Big Brother redouté,
- Un groupe de travail Panel co-construisant la stratégie de l'e-Gouvernement avec l'Etat belge

Citations et Avis d'Experts



« L'e-ID deviendra très vite un fer de lance pour l'émergence d'une véritable Europe Sociale. »

« Un système d'interopérabilité des identités électroniques et des moyens d'authentification, permettant à travers toute l'Europe, d'accéder de manière conviviale et sécurisée à l'ensemble des applications, est un enjeu essentiel pour le développement de services transfrontaliers (PEGS – Pan European e-Government Services), comme la gestion sociale de la libre circulation des travailleurs. »

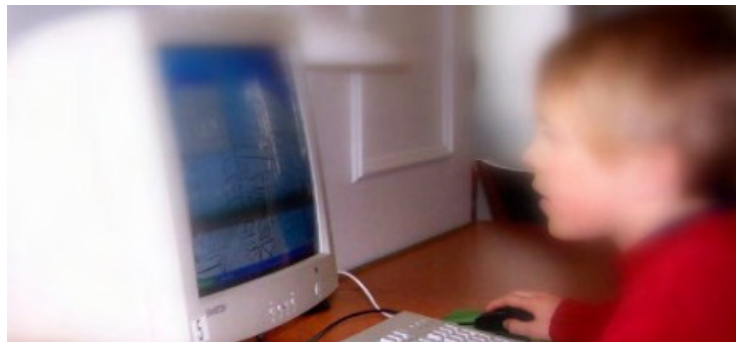
Il faut à tout prix éviter de créer de nouvelles barrières numériques au-delà des anciennes frontières. Et je gage que l'e-Gouvernement et l'efficacité des services électroniques seront un fer de lance décisif pour l'émergence d'une véritable Europe Sociale. »

**Frank Robben – DG BCSS – Banque Carrefour de la Sécurité Sociale Belge
Bruxelles, avril 2007**

Exemple concret d'application innovante : la Carte « kids-ID »

Protégeons nos enfants

La mise en place de « kids-ID », le nouveau document d'identité électronique belge destiné aux enfants de moins de 12 ans a rencontré un réel succès dès le début de sa diffusion dans des communes pilotes début 2007, d'autant que la Belgique a gardé la mémoire d'affaires tragiques en matière de pédophilie et de rapt d'enfants.



***Kids-Ids et safer chat
Le programme kids-ID en Belgique a démarré début 2007***

Comme son aînée l'e-ID, la carte d'identité nationale belge, kids-ID contient des informations visibles et invisibles stockées de façon sécurisée. De la taille d'une carte de crédit, la carte Kids-ID combine aujourd'hui 3 fonctions :

Il s'agit tout d'abord d'un document d'identité électronique officiel et d'un document de voyage au standard ICAO valable dans la plupart des pays européens et dans certains pays hors de l'Europe, qui contient donc toutes les données d'identité et la photo de l'enfant, stockées sur la puce électronique. Le nom des parents figure également sur la carte.

Mais elle sert surtout à protéger l'enfant s'il est en danger. La carte mentionne en effet un numéro d'appel d'urgence si l'enfant s'est perdu ou court un risque.

Lors de l'émission de la carte, les parents doivent s'enregistrer en ligne – ou par téléphone pour transmettre une liste de sept numéros de téléphone de personnes de confiance, autorisées à prendre en charge l'enfant. Cette liste est strictement réservée aux parents qui peuvent la modifier par Internet selon leurs préférences.

IMPORTANT

Le système d'appel d'urgence ne pourra être utilisé que si l'enfant a sa kids-ID sur lui. Donc, si la carte de l'enfant est placée « en sécurité » dans le sac de sa mère ou dans le portefeuille de son père, le système ne fonctionnera évidemment pas. Pour assurer une protection à votre enfant, veillez dès lors à ce qu'il soit toujours en possession de sa kids-ID ou à écrire le numéro d'urgence et son numéro de registre national sur un bracelet, une chaîne, dans sa casquette ou tout autre support. Cette précaution pourrait lui sauver la vie.

Avertissement sur le site web www.alloparents.be

Lorsqu'une personne trouve un enfant dans une situation à risque, elle peut appeler le numéro d'urgence. Elle est invitée à saisir les 11 chiffres du numéro de registre national de l'enfant et est ensuite automatiquement reliée au premier numéro de la liste (normalement un des parents ou une personne de confiance). Si personne ne répond, l'appelant est immédiatement redirigé vers le deuxième numéro de la liste, puis ainsi de suite. Dans l'éventualité où aucun des sept numéros ne répond, l'appel est transmis à Child Focus, la fondation belge d'aide aux enfants ouverte 24h/24 qui reçoit le support des forces de Police Nationale en cas de besoin.

Grâce au code PIN intégré, l'enfant peut également utiliser sa kids-ID pour surfer et chatter avec plus de sécurité sur les services Internet qui requièrent une identification. Hautement sécurisées et difficilement falsifiables, ces cartes offrent des possibilités d'utilisation illimitées. Il n'est pas exclu que, d'ici peu, elles puissent servir de carte de bibliothèque, de carte d'adhérent à un club sportif ou de carte de sécurité sociale.

Dispositif ou retour d'expérience remarquable

L'e-Gouvernement est un service grand public : il a donc besoin d'un marketing grand public

Le Gouvernement fédéral belge a adopté une approche résolument entrepreneuriale du e-Gouvernement. Il a toujours considéré L'e-Gouvernement comme un e-Service qui a en charge le domaine public. Le citoyen belge est formé aux e-Services depuis bientôt 5 ans, voire davantage. Il ne fait pas la différence entre les services. Il plébiscite les services innovants qui valorisent le consommateur, et qui démontrent une excellente maîtrise de la « Web-attitude » et fustige ou se détourne de ceux qui s'organisent encore autour de la culture et des contraintes du producteur du service. Le public veut que l'on parle de lui et de son besoin. Le consumérisme est un fait culturel fondamental de ce début de XXIème siècle...et la sphère publique n'y échappe pas : Il faut délivrer le bon service, à la bonne personne, au bon moment, et avec si possible la plus grande pro-activité.

Le service doit aller au consommateur et non l'inverse. Ce service est personnel, le consommateur citoyen est connu et son historique permet de lui renvoyer une image qui montre que l'administration a la mémoire instantanée de ses relations avec lui.

La connaissance du client et l'amélioration du service nécessite d'utiliser les outils adaptés à cette connaissance. Il s'agit bien entendu du marketing. Les responsables publics belges ont considéré que le succès était à ce prix. Ce qui est exigible du privé devait l'être du service public. « Il n'y a plus de place aujourd'hui au « pardon » pour une faible qualité de prestation au nom de l'égalité des usagers ».

Ils ont donc fait leurs classes selon le B-A-Ba du Marketing et les études selon la méthode dite des « 4P » de l'anglais « **Product – Price – Place – Promotion** »

Produit

Les responsables publics belges ont constitué plusieurs groupes de travail utilisateurs – un par segment de « Clients » (principalement citoyens et entreprises) et des ateliers de créativité. Il était important que les priorités et l'attractivité des services soit en phase pour créer une dynamique forte d'adhésion. « Nous avons mis un poids majeur aux services utilisant la carte e-ID bien entendu car c'est à la base cette carte que nous voulions promouvoir pour maximiser le succès politique et la reconnaissance ». C'est ainsi qu'ont vu le jour des services qu'au dire des acteurs même ils n'auraient pas imaginé autrement comme :

- L'accès électronique par l'e-ID aux déchetteries communales réservées aux résidents,
- La carte « kids -ID » pour le secours aux enfants en difficulté,
- Le Safer Chat ou pour être anonyme il faut d'abord montrer patte blanche,
- L'instruction et le suivi en ligne des plaintes à la Police.

Price

L'élasticité prix joue même sur des services publics, surtout si l'accès en ligne n'est pas obligatoire et des substitutions possibles (prix de la carte, des abonnements, du S.A.V., des kits développeurs).

« Nous les avons définis en partenariat public – privé avec nos fournisseurs ».

Place

Le réseau de distribution des équipements et la facilité d'accès au service est un atout déterminant. « Mais nous avons essayé d'ajouter un côté «tendance – fashion » en considérant que c'était un produit encore perçu comme technologique et qu'il fallait miser sur cet état de fait, puisque nos clients le ressentent ainsi ».

Ils ont ainsi créé des boutiques « e-ID Shop » où l'on peut se procurer des gadgets à la mode et créer un courant fort d'adhésion auprès des cibles dites « d'adopteurs précoces » dont on connaît le potentiel de préconisation et d'influence des segments de marché plus difficile à convaincre.

The screenshot displays the 'eID shop: catalog overview' page. On the left is a navigation menu with links for 'eID shop', 'Shopping cart', 'Download area', 'Contact', 'eID Partners', and 'eID Ready'. The main content area features six product listings, each with a title, price, description, image, and 'details'/'add to cart' buttons. The products include 'eID Starter Kit Light', 'eID Starter Kit -18years', 'eID Starter Kit Premium', 'eID Starter Kit Premium -18years', 'eID Starter Kit Premium with Option Pack', and 'eID Development Kit with yearly versioning service'. The 'Option pack' and 'Versioning Service' are highlighted with '+ Option pack' and '+ Versioning Service' labels respectively.

La boutique en ligne de l'e-ID : un bon exemple de packaging produit - ici pour les développeurs

Promotion

La communication est probablement l'enfant pauvre de la plupart des politiques d'e-Gouvernement. Malheureusement ce devrait au contraire être un des axes majeurs, car il s'agit bel et bien d'une transformation profonde de la relation de l'individu à la collectivité à travers l'administration qui a en gestion le Service Public.

Bien entendu l'administration se modernise aussi pour elle-même et pour l'efficacité de sa prestation mais l'effort d'évangélisation du citoyen est encore très important pour encore au moins 5 à 10 ans.

En 2006 le nombre de citoyens qui utilisent l'e-Gouvernement a grandi de manière considérable. Mais il y a toujours moins de 10% des citoyens qui ont accepté de payer en ligne ou de mettre à jour leurs données en signant ou en utilisant l'e-ID.

Cela va certainement beaucoup changer en 2007, car le Gouvernement Fédéral entend livrer de très nombreux services nouveaux qui permettent l'usage transactionnel de l'e-ID. Cela jouera forcément. Mais il faut aller vers le citoyen et lui apprendre l'usage, et ne pas attendre qu'il découvre le service par hasard ou par bouche à oreille. **On imagine plus dans le secteur privé le lancement d'un service opérateur sans un accompagnement médiatique adapté.**

Le Service Public n'a aucune raison de procéder différemment – aucune sauf une peut-être : les budgets et l'obligation de résultat. Le citoyen ayant légitimement le sentiment que c'est son argent que l'on dépense. Le marketing se doit du coup d'être d'autant plus rigoureux et plus efficient au plan effort / prix.

Par chance, s'agissant d'une transformation sociétale majeure, beaucoup de « sachants » de très grande qualité ont rejoint les groupes de travail et agissent pour certains complètement bénévolement.

4.4 Estonie

Taux de Sophistication 2007 e-Europe / CapGemini : 87 % (90% en 2006)
Rang : 8ème en 2007 (3ème en 2006)

	Nombre de Foyers	Nombre d'Entreprises
Pourcentage ayant accès à Internet	46,00%	90,00%
Accès Internet à l'Administration Publique	26,60%	66,00%
Téléchargement de formulaires en 2006	17,30%	64,00%
Renvoi de formulaires remplis à l'Administration	17,10%	24,00%

Faits et Dates Clés

En 1996 – Entrée en vigueur du « Personal Data Protection Act » et de son complément le « Database Act » en 1997.

En 1998 – ouverture du Réseau Interministériel Sécurisé qui interconnecte toutes les agences gouvernementales à travers Internet

Mars 2000 – Lancement du « Digital Signature Act », et ouverture du Portail de paiement des impôts et de la TVA dans la foulée.

Janvier 2002 – Début de la diffusion des Cartes d'Identités Electroniques. L'Estonie est pionnière, avec la Finlande et la Belgique.

Mars 2003 – Lancement du Portail National de l'e-Gouvernement.

Avril 2004 – 59 % des Estoniens ont déclaré leur impôt par Internet – record d'Europe.

Octobre 2005 – 1^{ère} tentative de e-Vote aux élections locales du 16 octobre. 9000 estoniens choisissent de voter depuis chez eux grâce à leur e-ID.

Mai 2006 – Les banques, les opérateurs télécoms, le Ministère des affaires économiques et des Communications signent un accord de lancement conjoint du Programme « Computer Protection 2009 » pour faire de l'Estonie un leader mondial exemplaire en matière de protection des citoyens et de leur vie privée, par l'usage généralisé de e-Services requérant l'authentification par e-ID.

Juillet 2006 – Ouverture du portail d'inscription aux Universités en ligne, accessible depuis le portail citoyen.

Mars 2007 – L'Estonie est le 1^{er} pays au monde à voter par internet pour des élections nationales (législatives). 30.000 votants font le choix du vote par Internet c'est à dire 3%.

Mai 2007 – L'Estonie annonce son programme de carte SIM citoyenne incluant un certificat d'identification délivré par l'état pour l'identification par téléphone Mobile. L'Estonie rejoint ainsi la Finlande qui avait lancé cette initiative en 2005. Ce programme inclut une coopération et l'interopérabilité avec la Finlande.

Juin 2007 - Pour 2006, la croissance économique estonienne a augmenté de 11,4%.

Priorités Stratégiques

A travers le Plan 2007 – 2013 pour la Société de l'Information, les Estoniens entendent achever le renouveau, la compétitivité et la vigueur de la démocratie estonienne :

Par la force de l'historique, l'Estonie a dès 1992 fait le pari de la société de l'information pour assurer une croissance forte et un développement compétitif exemplaire de son territoire.

La solidarité et l'approche pionnière des corps économiques – publics, privés et secteurs tiers est une force que l'Estonie entend défendre et développer.

L'e-Inclusion, la défense de l'identité culturelle et linguistique, le respect de l'environnement sont des valeurs qui doivent être renforcées au travers du programme de développement.

La protection des droits individuels et le droit à la sécurité de chacun est un domaine dans lequel il n'est pas permis de transiger. L'Estonie entend être un des leaders mondiaux dans l'exercice d'un rapport optimal protection / performances.

Infrastructures et dispositifs efficaces

- Le réseau de délivrance de l'e-ID opérationnel depuis 2002,
- Le réseau à haut débit d'interconnexion de toutes les agences gouvernementales,
- Le portail citoyen – guichet unique d'accès à e-Gouvernement,
- Un cadre architectural d'interopérabilité, répertorié comme l'un des exemples européens de Best Practice en cette matière,
- Une Instance nationale (CERT) de protection, de surveillance et de prévention qui assure le fonctionnement permanent de la société de l'information estonienne.

Citations et Avis d'Experts

L'Estonie a inscrit le droit à Internet gratuit dans sa Constitution.

L'Estonie, est un pays qui en sortant de l'Union soviétique a dû faire table rase du passé, tout recommencer à zéro. C'était le début d'Internet et l'Estonie a tout misé sur cette technologie. Ainsi, dans la moindre bourgade, dans le hameau le plus isolé, il est possible de se connecter à Internet.

Le téléphone mobile aussi est très populaire et la demande pour des e-Services mobiles croît rapidement.

Par exemple, l'expérience du parking. Ici, pas de parcmètre. C'est en composant un code sur son téléphone mobile que l'on paye le stationnement.

L'un des pays les plus avancés de l'Union européenne

« L'Estonie, s'est lancée très tôt dans les nouvelles technologies. Internet a désormais pénétré tous les niveaux du pays.

Le gouvernement estonien avait surpris tout le monde, quand il avait aboli l'usage du papier pour ses réunions de cabinet. Les ministres n'utilisent plus que les documents qu'ils ont mis sur le réseau interne du gouvernement. Les citoyens peuvent également effectuer sur internet un grand nombre de formalités administratives à commencer par les déclarations d'impôts. L'accès à internet a même été reconnu comme un droit constitutionnel. »

« En matière de Vote par Internet, » poursuit Tarvi Martens, « après deux expériences concluantes nous pouvons dire qu'il n'y a jusqu'à présent pas eu de problème technique ». Pour Tarvi Martens, l'Estonie se distingue de toutes les autres expériences de vote par internet par son haut niveau de sécurité. "En Suisse, les gens reçoivent leur code personnel par la poste, en Estonie nous nous passons de cette étape moins sécurisée car tous les porteurs d'identité ont déjà leur code ».

Tarvi Martens

**Directeur des Opérations de l'Opérateur National de Certification
Chef du projet Vote par Internet au sein de la Commission Electorale Nationale**

Démocratie participative

En Estonie, les citoyens peuvent assister en direct au Conseil des ministres, ils peuvent modifier les projets de loi et voter de chez eux grâce à internet. Résultat: plus de transparence dans la prise de décision du gouvernement et plus d'interactivité permettant de mieux prendre en compte les desiderata des habitants.

Internet s'invite aussi au Conseil des ministres. Toutes les questions du jour sont téléchargées sur leurs ordinateurs, pas une seule feuille de papier sur les bureaux. Les Estoniens affirment qu'ainsi c'est plus rapide. En effet, leurs réunions de cabinet ne durent qu'une petite demi-heure contre une matinée entière dans d'autres grands pays d'Europe. Les Estoniens ajoutent ensuite un argument écologique : ils économisent ainsi beaucoup de papier.

Chaque ministre dispose devant lui d'un ordinateur sur lequel il suit les débats et réagit à l'ordre du jour. Toute décision prise lors du conseil (en dehors des documents confidentiels concernant la sécurité nationale et la diplomatie) est diffusée sur internet dans les minutes qui suivent son adoption. Une méthode assurément novatrice qui permet de gagner du temps, évite la bureaucratie et donne une image résolument moderne des hommes politiques. Cette transparence est évidemment de nature à renforcer la confiance des citoyens dans l'internet auprès de la population estonienne et pour les aider à franchir le pas de l'e-Démocratie.

Le Portail citoyen

Le portail citoyen offre une interface utilisateur convivial pour qui s'adapte au besoin spécifique de chacun. Seuls les services paramétrés par l'utilisateur apparaissent sur la Home Page. Certains services envoient des messages proactifs en temps utile, comme le renouvellement du passeport, un mois avant son expiration.

Ce portail est accessible à chacun, d'autant qu'un projet d'équipement national lancé en 1998 a permis aux 247 municipalités d'Estonie d'être reliées à Internet à Haut débit en permanence.

Exemples d'applications remarquables :

Application de e-Ticketing pour le transport public

C'est l'une des applications la plus populaire d'Estonie. Grâce à sa carte e-ID, l'utilisateur peut bénéficier d'ID-Tickets utilisables pour voyager dans les transports publics de Tallinn, Tartu et Viimsi et dans le district de Harjumaa. En 2005, les passagers ont acheté près d'un million d'ID-Tickets (975263). Aujourd'hui plus de 110.000 citoyens utilisent ce système tous les jours.

Les Tickets électroniques étant moins chers, la popularité du service a été très rapide. Bien entendu l'opérateur de transport connaît le nom du voyageur et son déplacement. Le système repose sur la base éthique de confiance qu'il y a entre l'opérateur public de transport et le citoyen. Bien entendu, il est toujours possible de voyager avec un ticket papier anonyme.

La carte SIM citoyenne

Un accord entre l'opérateur télécom EMT et l'autorité nationale de certification SK a permis de mettre au point le certificat d'identification sur carte SIM, avec le même niveau de sécurité que sur la carte e-ID.

Ce service lancé fin mai 2007 est en test auprès de 600 utilisateurs.

Ce projet s'inscrit dans le cadre de l'initiative nationale « Computer Protection 2009 ».

L'Estonie se lance dans l'identification par voie de Mobile : Après l'e-ID, la m-ID ?

« Mobile-ID est une formidable étape de développement pour l'Estonie comme Nation innovante, » a déclaré Ain Järv, Directeur Général de l'opérateur national de certification estonien lors de la conférence de lancement fin mai

« Dès et déjà nous recevons des experts du monde entier, et en particulier de l'Europe. Par ce moyen nous entendons démontrer que le téléphone mobile peut participer à la protection des citoyens, en leur permettant de s'identifier de manière sécurisée et également à l'accès à leurs données personnelles dans des conditions sûres ».

« Chacun peut avoir sur lui sa carte e-ID et son téléphone Mobile équipé d'une carte SIM citoyenne sécurisée. Le risque lié à l'usage de e-Services diminuera. Cela favorisera l'extension de l'usage courant des procédures d'e-Gouvernement. Nous espérons passer ainsi de 100.000 utilisateurs à 400.000 d'ici 2009 ».

Ain Järv, Directeur Général de l'Opérateur National de Certification

4.5 Finlande

Taux de Sophistication 2007 e-Europe / CapGemini : 82 % (85% en 2006)

Rang : 13ème en 2007 (9ème en 2006)

	Nombre de Foyers	Nombre d'Entreprises
Pourcentage ayant accès à Internet	65,00%	97,00%
Accès Internet à l'Administration Publique	40,40%	86,00%
Téléchargement de formulaires en 2006	28,6%	89,00%
Renvoi de formulaires remplis à l'Administration	14,9%	78,00%

Faits et Dates Clés

Courant 1999 – La Finlande est le premier pays à proposer des cartes nationales d'Identification à puce à ses citoyens.

Juin 2003 – Mise en place d'une puce à signature électronique dans la Carte e-ID.

Avril 2004 – La Finlande, considérant la montée en charge de l'e-ID trop lente, introduit un système d'Identification en ligne, sans supports de média externes, afin de rendre l'accès au e-Gouvernement le plus simple et le plus souple possible. Ce système à mot de passe et code PIN est émis par les banques finlandaises – sur un profil voisin de la carte de crédit – qui assurent la sécurité face à face à l'émission.

Juin 2004 – Intégration à la carte e-ID - de la carte d'Assuré Social sur le même support de carte à puce.

Novembre 2004 - Lancement du profil d'Identification mobile et du certificat citoyen pour cartes SIM.

Mai 2005 – Lancement de l'application « Changement d'adresse On Line » avec le concours des Postes et du Registre National des Populations.

Avril 2006 – Une étude sur l'e-Gouvernement montre que les Finlandais sont attachés à l'usage de l'e-Gouvernement mais que les Services plébiscités sont avant tout des Services Locaux (50%), en particulier ceux des grandes villes jouissant d'une large autonomie dans la relation administrative au citoyen. Les services les plus utilisés sont dans l'ordre ceux de :

- Recherche d'emploi et législation du travail
- Impôts
- Bibliothèques.

Septembre 2006 – Le Gouvernement finlandais adopte le plan Stratégique National pour la Société de la Connaissance 2007-2015.

Octobre 2006 – Le Gouvernement adopte l'e-ID pour les employés du Gouvernement. La Carte d'Agent Publique, est compatible ICAO, comporte un certificat de signature et permet l'authentification tant physique qu'électronique. Elle pourra servir de document de voyage.

Priorités stratégiques

Le comité d'orientation pour la société de l'information (Information Society Advisory Board – ISAB) a été créé en 1996 et reconduit en 1999. Le gouvernement finlandais lui doit le programme d'action pour promouvoir l'e-Gouvernement actuel. Ce programme repose sur 16 propositions concrètes en direction des citoyens, entreprises et administrations publiques. Les éléments principaux de ce plan sont les suivants :

Accélérer la réforme des processus et activités des services administratifs

- Améliorer l'intégration numérique au sein des agences gouvernementales,
- Apporter les compétences nécessaires pour le développement d'e-Services,
- Développer des services nationaux orientés client dans le domaine Santé-Social,
- Mettre en place une base tarifaire unique pour l'accès aux services.

Encourager la demande de services en ligne

- Accroître la participation des citoyens à la prise de décision et les choix de services,
- Mettre en place des portails facilitant l'accès aux citoyens,
- Mettre en place des challenges entre administrations tournés vers la qualité et la satisfaction du client.

Améliorer l'accessibilité et l'éducation des utilisateurs

- Stimuler l'usage et la compétence au sein des PME pour s'équiper et développer des applications d'e-Commerce,
- Assurer une politique proactive d'e-Inclusion et généraliser le déploiement du haut débit et l'usage de la télévision interactive,
- Déployer des services d'authentification, indépendant des équipements et aussi facile que possible à l'usage – avec des choix alternatifs pour le citoyen – via téléphone mobile par exemple.

Coordination

- Renforcer la politique de pilotage transversal, en relation avec les entités en charge du développement de l'Administration et du Territoire,
- Donner un rôle de coordination central en matière d'e-Gouvernement au Ministère des Finances et renforcer les pouvoirs du JUHTA – Comité Consultatif au Management de l'Information au sein de l'Administration,
- Impliquer la totalité des agences gouvernementales dans la livraison d'e-Services, en relation avec le Plan gouvernemental pour la Société de l'Information,
- Demander un effort particulier au Ministère de l'Intérieur pour favoriser le passage en mode transactionnel des e-Services dans ce domaine.

En Finlande l'e-Gouvernement a très tôt misé sur la proximité

L'Etat finlandais laisse une autonomie très grande dans la gestion de la relation au citoyen, aux diverses régions ou centres urbains du territoire. C'est ainsi que sont nées des initiatives locales où des relais de services publics sont opérés dans des bureaux de service.

Les services proposés sont basés sur un accord d'engagement volontaire devant la loi, le « Citizen Services Agreement » auxquels souscrivent les partenaires qui interviennent ensemble dans le processus de délivrance de services. Des opérateurs de services privés sont admis comme signataires de l'accord.

Ces acteurs sont le plus souvent les municipalités, la SII, (" State Insurance Institution " - assimilable à une maison de services publics), les agences pour l'emploi, les cours administratives des villes importantes, les centres des impôts, l'administration du réseau routier et de l'équipement, le cadastre national, les paroisses, ainsi que des organismes privés offrant des services postaux, des services d'assurances, des services d'accès à Internet.

Les prestations offertes sont la distribution et la réception de formulaires, la délivrance de conseils, dans le domaine fiscal et du travail, délivrance de permis et de licences par la police.

Il existe 183 bureaux de services aux citoyens. Les municipalités participent à 132 bureaux, les agences pour l'emploi à 103, la poste à 8, les paroisses à 12.

Appliqué depuis presque 10 ans le modèle finlandais démontre que des activités conjointes Public – Privé peuvent réellement être organisées. A l'heure actuelle un travail préparatoire est à l'étude au Ministère de l'intérieur afin de développer la base légale des activités conjointes de services publics, sur la base d'accords de type « PPP » (Partenariat Public-Privé) plus formels.



Accès sécurisé aux services d'e-Banking avec la carte nationale d'identité finlandaise

Exemple concret d'application innovante : la carte SIM du citoyen

Un peuple fier de son leadership en téléphonie mobile et qui en plébiscite l'usage

L'Estonie et la Finlande ont signé au début des années 2000 un accord de coopération dans le domaine de l'e-Gouvernement. L'Estonie déployait 1 million de cartes e-ID pendant qu'en 7 ans la Finlande n'en avait déployé que 100.000 exemplaires. De fait, la Finlande n'a jamais fait une promotion énergique de sa carte e-ID, et a laissé le citoyen libre d'en adopter l'usage.

En regardant de plus près néanmoins les situations ne sont pas si éloignées, si l'on considère qu'en 2007, seuls 100.000 estoniens feront usage des dispositifs électroniques de la carte, la plupart utilisant plutôt les options Identification physique et e-Ticketing de la carte estonienne.

La Finlande estimait de son côté que la signature électronique était complexe et que l'adoption des e-Services par téléphone mobile amènerait un succès plus rapidement.

Les premières cartes SIM avec certificats citoyens sont maintenant disponibles depuis fin 2005. La distribution sera généralisée à l'ensemble du pays. Tous les opérateurs de téléphonie mobile doivent se coordonner progressivement avec le Registre National des Populations et la Police finlandaise pour assurer l'authentification des citoyens et l'émission des cartes SIM.

Ces certificats vont progressivement remplacer les 'Users Id' et mots de passe dans toutes les applications car ils bénéficient d'une identification garantie par l'Etat, facteur de renforcement notoire de la Confiance, et de l'usage d'applications en ligne.

Le Registre des Populations finlandais sera le premier à adopter le certificat citoyen mobile d'Identification pour ses propres services, pour le changement d'adresse et pour la consultation de données dans le registre des populations.

L'appétence des Finnois pour les services de mobile-Gouvernement fait tâche d'huile puisque l'Estonie, à son tour, a lancé en mai 2007 son initiative pour populariser l'e-ID sécurisée sur carte SIM de téléphone mobile en espérant une part de marché très significative d'ici 2009.

4.6 France

Taux de Sophistication 2007 e-Europe / CapGemini : 87 % (85% en 2006)

Rang : 6ème en 2007 (10ème en 2006)

	Nombre de Foyers	Nombre d'Entreprises
Pourcentage ayant accès à Internet	41,00%	87,00%
Accès Internet à l'Administration Publique	N.C.	N.C.

Faits et Dates Clés

1998, lancement à grande échelle du programme SESAM-Vitale.

Mars 2001 et décembre 2000, Adoption des lois sur la Signature Electronique

Mars 2002, lancement des Services Fiscaux en ligne pour la TVA (Télé TVA) et pour l'Impôt sur les Revenus (TéléIR) – TéléIR atteint 7,5 millions de déclarations en 2007

Février 2003, Création de l'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique, chargée de coordonner la politique en e-Gouvernement.

Février 2004, Publication du Plan Stratégique « ADELE » d'e-Gouvernement.

Octobre 2004, Lancement national du «39 39», centre d'appel et d'aide et de support pour faciliter l'usage des Services Publics en complément de « Service-Public.fr »

Décembre 2004, loi de simplification du cadre juridique et réglementaire pour le développement de l'e-Gouvernement.

Mai 2005, Lancement du service en ligne pour le changement d'adresse.

Juillet 2005, Publication des Référentiels PRIS V2 (Politique de Référencement Intersectorielle de Sécurité) et RGS (Référentiel Général de Sécurité), cadres communs pour la signature électronique et la certification pour les échanges électroniques.

Décembre 2005, Création de la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat, rattachée au Ministère des Finances et de l'Industrie.

Juin 2006, lancement pilote du Dossier Médical Personnel, permettant au patient de détenir un accès numérique sécurisé à ses données médicales.

Novembre 2006, eBourgogne (Région Bourgogne lancé en 2003) et e-Mégalis (Région Bretagne) figurent comme référence en matière de plate-forme d'achats publics en ligne.

Janvier 2007, Lancement du Portail « **Administration 24h/24** » conçu pour les procédures administratives avec les citoyens et les entreprises. Parmi les services les plus populaires : la consultation des frais de remboursement des soins médicaux et pour les entreprises, la déclaration unique d'embauche qui regroupe 7 formulaires papier.

Au cours de 2007, 300 autres formulaires administratifs seront ainsi rendus accessibles en ligne. Le citoyen pourra également suivre en ligne l'avancement de son dossier.

Février 2007, Création de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés, chargée de concevoir, produire et distribuer tous les Titres Sécurisés délivrés par l'Etat. Les priorités pour 2009 sont les Passeports Biométriques et les Cartes d'Identité Electroniques.



En France, pour les entreprises, des télé-procédures comme Télé TVA utilisent un certificat sur microprocesseur intégré dans une clé USB.

Quant aux 7,5 millions de télé-déclarations d'impôts en 2007 (20% des contribuables), elles se font avec une identification par certificat logiciel uniquement.

Priorités Stratégiques :

Le programme ADELE 2004-2007, pour l'Administration Electronique prévoit la mise en place d'un cadre commun pour le développement des services d'e-Gouvernement pour les Citoyens, les Entreprises et les Agents Publics avec pour objectifs prioritaires :

- Faciliter la vie de tous, citoyens, entreprises ou autorités locales par la délivrance des services nécessaires accessibles en permanence,
- Générer la confiance en garantissant la sécurité et la protection des données personnelles des citoyens et en leur donnant le moyen d'en contrôler l'utilisation par les agents publics,
- Contribuer à moderniser l'Administration Publique et le travail de ses agents et à améliorer le rapport service / coût de ses processus.

Le Programme ADELE est fondé sur quatre exigences fondamentales :

- L'écoute permanente des utilisateurs et de l'expression de leurs besoins,
- La délivrance de services pour tous, intégrant une politique volontariste d'e-Inclusion
- La création d'un pacte de confiance entre l'Etat et les citoyens,
- La fourniture de services plus nombreux et plus efficaces en gardant la dépense publique sous contrôle.

La délivrance prochaine d'une carte d'identité nationale électronique, permettra aux citoyens d'échanger avec l'Administration Publique, plus simplement et de manière plus sécurisée par voie électronique.

Infrastructures et dispositifs efficaces

- **Le réseau à très haut débit AdER** reposant sur un Réseau Privé Virtuel comportant le transport, le service d'annuaire et de messagerie et une connexion au réseau inter administratif européen TESTA,
- Un ensemble de portails et de services nationaux comme :
 - **Service-Public.fr** lancé en octobre 2000 et qui contient une base très riche de détails pratiques et pédagogiques sur l'usage de l'ensemble des procédures administratives et sur les organisations publiques avec son **Call Center associé le « 39 39 »** lancé en 2004,
 - **Administration 24h/24**, portail lancé en janvier 2007 qui comporte près de 600 procédures et formulaires publics dématérialisés dont les 30 les plus utilisés. 300 nouveaux services seront disponibles d'ici fin 2008 pour atteindre l'objectif d'une dématérialisation complète des échanges publics entre citoyens, entreprises et Administrations.
- Un parc de 48 millions de cartes santé **SESAM-Vitale** contribuant au système de Tiers Payant économisant près de 80 millions de flux par mois,
- La carte e-ID française sera disponible à partir de 2009 pour un déploiement national progressif.

Citations et Avis d'Experts :

Une Agence Nationale des Titres Sécurisés pour la protection des données personnelles et d'identification des citoyens

Quel rôle catalyseur une Agence transversale comme l'ANTS peut-elle jouer dans les garanties que recherche le Citoyen ?

L'Agence est un nouvel acteur. Notre rôle est d'abord de garantir au citoyen un même niveau élevé de confiance pour tous les titres délivrés par l'Etat a fortiori quand il s'agit de donner accès au monde numérique où prémunir les citoyens contre la fraude et donc contre toute tentative d'usurpation de leur Identité.

Notre rôle répond aussi au besoin de transversalité indispensable dans un espace d'échange européen, pour faciliter les relations entre les différents pays et les Administrations. La contribution de l'Agence aux travaux de normalisation est de ce point de vue un axe majeur. Ainsi, les nouvelles générations de titres intègrent désormais la carte à puce et parfois des données biométriques. Ce sera par exemple le cas pour le nouveau passeport biométrique conformément au règlement européen du 13 décembre 2004. Il s'agit également dans les canaux électroniques de permettre à chaque Etat de reconnaître les documents numériques officiels d'un ressortissant d'un autre Etat européen. L'interopérabilité doit être prise en compte de manière cohérente dès la conception des titres.

Le rôle de l'Agence est aussi d'innover en inventant des solutions plus globales et susceptibles d'augmenter la valeur de service au Citoyen.

Quel est selon vous l'apport de l'e-ID dans le développement d'une politique de e-Gouvernement tournée vers le citoyen ?

L'identification électronique comme clé d'accès à ses données personnelles, doit contribuer à simplifier les démarches du citoyen, améliorer sa vie quotidienne et offrir des gains de temps par la capacité de faire de nombreuses demandes à distance en toute confiance.

L'objectif pour l'Etat c'est une volonté claire d'adaptation des systèmes administratifs aux évolutions des modes de vie du Citoyen. La qualité et l'efficacité du Service Public sont des préoccupations majeures dans sa relation aux citoyens.

Dans ce contexte l'e-ID apporte des garanties et un confort essentiel dans la pratique des échanges numériques, en sécurisant et facilitant la personnalisation de la démarche de service, tout en protégeant à la fois la vie privée et les données personnelles du Citoyen.

L'e-ID va aussi améliorer indirectement la qualité du travail des Agents Publics en leur permettant de dégager du temps pour des tâches à plus forte Valeur Ajoutée.

Quel est l'apport spécifique du développement industriel français en cette matière ?

La France est le pays où est née la Carte à Puce, et elle dispose de pôles d'innovation reconnus au plan mondial. Elle est particulièrement active dans tout le travail de normalisation des moyens de confiance liés aux infrastructures cartes, comme le socle IAS (Identification – Authentification - Signature), dont la Version 2 sera déployée au niveau européen avec l'appui des instances de normalisation CEN.

**Raphaël Bartolt – Préfet et Directeur de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés,
juillet 2007**

Nos référentiels nationaux nous ont permis de préparer l'avenir au mieux, pour autant la vraie révolution Copernicienne du numérique est encore à faire.

La DGME contribue aux travaux européens d'interopérabilité des Titres Identitaires, quelle en est votre compréhension ?

Le Citoyen se déclare auprès d'un Cercle de Confiance pour y adhérer et se faire reconnaître, par exemple l'Etat, qui lui délivre une preuve : le Titre d'Identité. Le passeport a permis d'élargir le Cercle de Confiance à d'autres Etats. Les titres d'identification suivront la même voie en respectant la logique européenne qui fonctionne de fait comme une fédération de Cercles de Confiance...L'identification n'échappera pas à ce principe de fédération où chacun est responsable pour ses propres Citoyens.

Cette fédération ne se construit pas par la normalisation imposée, mais par des accords bilatéraux entre les cercles de confiance et leurs fournisseurs d'identités respectifs. Cette logique de fédération d'identité et d'interconnexion de cercles de confiance par relations bilatérales "n to n", est ce que la France défend de manière essentielle, comme étant le plus respectueux du principe de subsidiarité.

N'est-ce pas cette exception française, que constitue l'absence de Registre Central des Populations, qui a mis en retard les projets d'Identité Electronique ?

L'absence de base centrale en France, réputée comme une faiblesse structurelle (un individu peut s'inscrire dans deux départements sans que l'Etat puisse rapprocher les deux demandes de Titres), s'avère aujourd'hui infiniment moderne et très en phase avec la volonté fondamentale du citoyen de se déterminer librement et de créer une identité pour les divers cercles de confiance auxquels il appartient; Et surtout de pouvoir les séparer quand ils sont multiples.

Le rapprochement doit pouvoir se faire sous l'exercice librement consenti du citoyen ...qui peut vouloir établir le lien entre plusieurs identités s'il en tire des avantages suffisants. Il appartient alors à l'état de créer des avantages qui inciteront peut-être le Citoyen à concéder cette part de ses libertés.

De fait, le droit à l'identité multiple quand c'est souhaitable et voulu...est très moderne et en conformité avec l'Internet. C'est un des effets de la dissolution et de l'obsolescence progressive, dans un monde essentiellement mobile, du caractère absolu de l'identité, cher au XXème siècle : il va donc falloir s'y préparer. Quel est le statut d'un avatar virtuel dans Second Life, qui consomme, vend des biens virtuels et gagne de l'argent physique ? Si je ne peux dissocier mon avatar de ma personne physique, je perd le droit d'être un autre...En France nous gérons de facto cette ambivalence potentielle depuis des années.

Comment expliquez-vous que la France n'apparaisse pas parmi les leaders en e-Gouvernement malgré l'effort important consenti ?

*La France est réputée être la patrie de Descartes où par essence l'on s'efforce de réfléchir et de modéliser avant d'agir...parfois même au dépens de notre efficacité initiale...Pour autant, si nous avons développé des application citoyennes (**Taxes, Impôts, Adresse, Service-public.fr et Portails Adèle avec plus de 300 procédures**), c'est probablement par la qualité de nos référentiels nationaux que nous avons le plus préparé l'avenir et le confort de l'e-Gouvernement dit "2.0", dont l'esprit habite la vague des nouveaux services que nous déployons aujourd'hui. C'est probablement un des tous premiers efforts européens de codification de règles portant sur l'art légal et réglementaire de pratiquer les Systèmes d'Information Publics...au bénéfice de l'Interopérabilité, de la Sécurité et de l'Accessibilité.*

Néanmoins et paradoxalement, la révolution copernicienne du rapport à la puissance du monde numérique est encore à faire. Le XXIème siècle est un âge de réseaux et de partage...et nous héritons d'un long passé bien ancré de gestion hiérarchique et centralisée de l'information.

La révolution c'est de penser qu'une procédure administrative, n'a pas de fin en elle-même : elle n'est qu'un moyen de répondre à un besoin...et sa modernisation doit évidemment conserver la finalité...mais la forme à quoi bon ?...l'efficacité de l'échange peut être organisé bien mieux quand on accepte de ne prendre comme invariant que la satisfaction du besoin...et le respect des droits de chacun bien entendu.

Jean Séverin Lair – Chef Adjoint du Service de Développement de l'Administration Electronique, août 2007

4.7 Portugal

Taux de Sophistication 2007 e-Europe / CapGemini : 90 % (83% en 2006)

Rang : 4ème en 2007 (12ème en 2006)

	Nombre de Foyers	Nombre d'Entreprises
Pourcentage ayant accès à Internet	35,00%	77,00%
Accès Internet à l'Administration Publique	14,00%	53,00%
Téléchargement de formulaires en 2006	10,70%	53,00%
Renvoi de formulaires remplis à l'Administration	11,50%	54,00%

Faits et Dates Clés

1991 - Création d'INFOCID, Système d'Information Interdépartemental pour le citoyen, réseau collaboratif de toutes les organisations de l'Etat s'adressant au citoyen.

1997 - Approbation par le Conseil des Ministres du Livre Vert sur le Développement de la Société de L'Information au Portugal.

1998 – Lancement du programme – Cités Numériques – pour améliorer le service de l'Administration et renforcer la compétitivité des entreprises.

2000 – Adoption du volet opérationnel du plan pour la Société de l'Information – Investissement de 625 millions d'Euros.

2001 – INFOCID devient le portail national pour l'e-Gouvernementcitoyen et entreprises.

Mars 2004 – Le Portail National Citoyen (Portal do Cidadão) remplace le portail INFOCID.

Novembre 2004 – Relance du plan par l'UMIC, Agence Nationale pour le Développement de la Société de la Connaissance et de l'e-Gouvernement afin de réduire la bureaucratie, améliorer le service et la productivité de l'Administration.

Janvier 2005 – Lancement du portail national e-Procurement et achats publics.

Juillet 2005 – Lancement de l'initiative et du service « Créez une entreprise en une heure »

Janvier 2006 – Tout professionnel assujetti à l'impôt – entreprises et Indépendants– doit obligatoirement faire sa déclaration par Internet.

Janvier 2007 - La facturation électronique entre en phase de généralisation.

Février 2007 – Création de l'AMA – Agence pour la réforme des services publics.

Février 2007 – Le Portugal émet la première Carte e-ID conforme au Standard européen IAS (Identification Authentication Signature) comme défini par la CEN 224 WG 15. Premières diffusion aux Açores avant généralisation sur le continent à l'automne. Cinq services en une seule carte – Identification, Carte de Paiement Fiscal, Carte d'Electeur, Carte d'Assuré Social, Carte de Santé. Biométrie faciale et digitale incluse dans la puce.

Aout 2007 – A la suite du pilote des Açores, le déploiement est décidé sur le continent.

Priorités stratégiques

L'objectif du plan d'e-Gouvernement du Portugal est de transformer le Secteur Public en un corps solidaire et collaboratif tourné vers le client, et placer ainsi le Portugal dans les pays leader en qualité de service aux citoyens et entreprises. L'augmentation de la satisfaction du citoyen vis à vis de ses services multicanaux délivrés en permanence « 24/7 » devrait à terme induire une réelle reconnaissance internationale de la qualité de l'effort national et pour le citoyen un véritable sentiment de fierté vis à vis de ses Services Publics.

Infrastructures et dispositifs efficaces :

- La Carte du Citoyen déployée depuis février 2007,
- Une architecture de portails gouvernementaux fédérée par le Plan National pour l'e-Gouvernement avec :
 - Un portail citoyen,
 - Un portail gouvernemental,
 - Un portail culturel,
 - Un portail des administrations locales,
 - Un portail des régions autonomes,
 - Un portail d'achats publics,
- Un relais physique de « Boutique du Citoyen » réparti sur tout le territoire,
- Des accès haut-débit dans tous les établissements scolaires,
- Un réseau national de Bibliothèques pour démocratiser l'accès au savoir.

Nos Priorités: réussir le déploiement de l'e-ID et de l' e-Gov 2.0

Avec l'Agence pour la réforme des services publics (AMA), nous avons entrepris un travail important de passage d'une logique traditionnelle d'e-Gouvernement, couramment désignée e-Gov 1.0 - par assimilation aux évolutions du Web -, à un véritable Service de e-Gov 2.0 qui implique une dématérialisation totale et un engagement vers l'administration sans papier.

C'est la seule voie pour gagner encore plus de productivité, économiser du temps de démarche, éliminer la lourdeur administrative, améliorer la compétitivité de nos services et de nos administrations et surtout délivrer aux citoyens les services qui correspondent à ses besoins.

Mais l'ergonomie ne doit pas diminuer la sécurité juridique dont nous avons légalement besoin. C'est pourquoi l'e-ID et l'authentification forte reste plus que jamais d'actualité.

En matière de déploiement et de relais sur le terrain, nous ne négligeons pas le fait que les cartes bancaires soient déjà beaucoup utilisées dans les e-Services. Une collaboration avec les banques pour délivrer plus de services intégrés pourrait d'ailleurs être étudiée. Il serait intéressant que les automates bancaires puissent par exemple demain donner la possibilité de mise à jour de documents administratifs et accepter la lecture des Cartes de Citoyens.

**Anabela Pedroso – Présidente de l'AMA
Lisbonne le 3 mai 2007**

Exemple concret d'application innovante : la Carte du Citoyen

La Carte du Citoyen "cartão de cidadão" du Portugal témoigne d'une collaboration entre États.

Le Premier Ministre portugais a lancé en février 2007 aux Açores le déploiement d'une "carte de citoyen" électronique : la "**cartão de cidadão**". L'archipel a été choisi comme zone pilote, avant une extension sur une période de cinq ans à l'ensemble de la population portugaise à partir de fin 2007. Dernière-née des cartes déployées à l'heure de la rédaction de ce document, elle bénéficie des travaux les plus récents de normalisation européenne et de recherche technologique.

Les autorités portugaises, désirant bénéficier de l'expérience pionnière en matière de carte d'identité électronique de la Belgique, ont signé un accord de collaboration avec celle-ci.



Anabela Pedroso a en effet expliqué que les contacts entretenus depuis un an et demi avec les autorités belges ont facilité les choix portugais. Les principales différences avec l'e-ID belge sont l'absence d'un numéro national unique et la présence d'une fonction d'identification biométrique par empreinte digitale (technologie de vérification off line dite "match-on-card" promue depuis le succès du Projet européen e-Justice).



La Constitution portugaise interdit le Fichier Central Unique pour tous les domaines. Il y a donc plusieurs identifiants sur la carte du Citoyen portugais, visibles en partie au dos de la carte.

Harmoniser les approches entre Etats – C'est la base d'un cadre de confiance

« Le but », selon les deux alliés, poursuit Anabela Pedroso, « n'est pas uniquement de partager des compétences en matière d'e-Gouvernement, mais à terme de développer certaines applications en commun ». L'Europe se fera par la multiplication de ce genre d'initiative soulignent-on aussi bien du côté portugais que du côté belge. L'interopérabilité entre états, par exemple en matière d'accès à des informations judiciaires passera par des accords de confiance bilatéraux avant généralisation au plan européen.

En fait, les deux "petits pays" veulent par cet accord montrer l'exemple en matière d'harmonisation des approches d'identification au niveau européen. On sait que beaucoup de pays européens préparent actuellement le lancement d'une e-ID. Le risque serait de se retrouver avec une multitude de systèmes incompatibles et l'apparition de nouveaux standards qui remettraient en question les investissements réalisés par les pays pionniers.

Une étape importante, a été franchie en mai 2007, avec le lancement de l'appel d'offre européen touchant justement à l'interopérabilité des moyens d'identification. En juillet 2007, la présidence de l'Union européenne est ... portugaise et sa Secrétaire d'Etat à l'informatisation a affirmé aux Açores que l'e-ID en sera une priorité.

Retour d'expérience dans la mise en place de l'e-ID : Etre conscient du problème de normalisation des noms

« L'interopérabilité entre les services ce n'est pas seulement technique, c'est avant tout organisationnel et sémantique.

Par exemple lorsque l'on se met à vouloir inter opérer entre administrations, et lutter contre la fraude à l'identité qui augmente de plus en plus, le problème de la codification des noms et des adresses est un des casses têtes pour lequel nous recommandons aux Etats qui vont prochainement déployer leur Carte d'Identité Electronique de porter toute l'attention nécessaire. Nous avons du passer au peigne fin tous nos registres administratifs pour dé-doublonner nos systèmes et registres en les gardant indépendants les uns des autres en vertu de la protection de la vie privée. C'est un travail qu'il ne faut pas sous-estimer.

*Par exemple : Qui suis-je ? Je m'appelle **Anabela Damásio Caetano Pedroso**. Mais je suis enregistrée tantôt comme Anabela Caetano Pedroso, tantôt comme Anabela Pedroso, tantôt avec mon nom complet.*

Si je suis résident étranger, d'Europe en particulier, j'ai le droit d'avoir mon nom correctement orthographié. Il y a plus de 390 caractères différents si l'on unit toutes les langues et tous les caractères spéciaux, accents ou alphabets des 27 états.

Je peux aussi avoir plusieurs adresses et certaines combinaisons de mes noms peuvent être connues à différentes adresses. Par exemple pour des patrimoines acquis avant ou après mariage. Ou bien encore au plan de la santé et des droits associés.

Mais le droit à conserver des différences appartient au citoyen, et il faut que l'administration s'adapte tout en luttant contre les fraudes. Il faut un compromis.

Il convient simplement de ne pas oublier que l'ID management est à l'origine beaucoup plus culturel que prévu pour le processus informationnel moderne. Et ces deux réalités sociales voire économiques doivent cohabiter. »

Anabela Pedroso, Présidente de l'AMA, Lisbonne, le 3 mai 2007

Dispositif ou retour d'expérience remarquable :

Les Boutiques du Citoyen – Faire de l'e-Gouvernement une réalité physique et humaine

Les "boutiques du citoyen" relèvent de l'Institut pour la gestion des Boutiques du Citoyen, institut public administrativement et financièrement autonome. Il est soumis à la tutelle du Ministère des Finances.

Les "boutiques du citoyen" voient leur intervention complétée par les "postes de renseignements" (PAC) dont le rôle est de délivrer des informations à la demande des usagers.



L'e-Gouvernement est trop conceptuel ! Il faut d'abord donner confiance par des repères concrets.

Les Boutiques du Citoyen (Lojas do Cidadao) sont un nouveau concept d'intérêt général. Le but est de concentrer dans un même endroit les principaux services publics, dans un cadre qui fait bien davantage penser à un hypermarché qu'à une officine administrative.

L'une des principales boutiques à Lisbonne s'étale sur plus de **10.000 m²**, sur deux étages reliés par escalators et tapis roulants. Un lieu « design », de **90 guichets** disséminés et agencés par domaine d'activité faisant davantage penser aux galeries gourmandes des grands magasins de luxe parisiens, qu'à un super bureau des postes.

Anabela Pedroso, notre guide de visite et ancienne administratrice de L'Institut pour la Gestion des Boutiques du Citoyen fait remarquer « *Nous devons prouver au citoyen que la dématérialisation apporte de vrais bénéfices et comforts. Par les Boutiques du Citoyen nous lui démontrons la réalité physique d'un Guichet Unique : L'apprentissage et la confiance commencent avec le Face à Face. Il faut au moins 5 ans pour qu'il y ait une réelle adaptation culturelle. Le Face à Face se justifie mieux encore dans les services de proximité, il ne faut pas les négliger, c'est là que le succès le plus tangible se joue* »

La diversité des organismes publics collaborant et participant aux services fournis par les maisons des services publics est nombreuse et révélatrice de cette approche globalisée allant des services de la direction générale de la protection sociale aux fonctionnaires et agents de l'administration publique aux caisses générales de retraites en passant par la direction générale des services judiciaires qui délivre en outre tous les actes et extraits d'actes civils, l'inspection générale des activités économiques ou encore la direction générale des impôts (plus de 50 entités participantes sont ainsi recensées). On y trouve aussi des relais du Ministère de la santé, les Postes, les chemins de fer ou la compagnie nationale de tourisme.

Y figurent aussi des guichets pour les entreprises, des offices notariaux. On y trouve également des structures privées comme les Banques et les Services de Télécommunication. Les « Boutiques du Citoyen » assurent également la délivrance des documents officiels indispensables à l'individu : les passeports, les cartes d'identité et les permis de conduire notamment.

Les " guichets entrepreneuriaux " assurent l'information et le conseil intégral pour toute création d'entreprise et le recours aux guichets plus généralistes permet une prise en charge globale de toutes les démarches administratives ainsi que des procédures conduisant à attribuer des aides et des subventions.

4.8 Suède

Taux de Sophistication 2007 e-Europe / CapGemini : 87 % (90% en 2006)

Rang : 7ème en 2007 (4ème en 2006)

	Nombre de Foyers	Nombre d'Entreprises
Pourcentage ayant accès à Internet	77,00%	96,00%
Accès Internet à l'Administration Publique	48,70%	78,00%
Téléchargement de formulaires en 2006	30,70%	78,00%
Renvoi de formulaires remplis à l'Administration	21,40%	53,00%

Faits et Dates Clés

2000 – Lancement de la stratégie nationale de l'e-Gouvernement « The 24/7 Agency » service public 24/7, et l'objectif « l'administration au service de la démocratie » - Un programme « internet pour tous » est également lancé

Mai 2002 – The Swedish Agency for Public Management signe l'accord de distribution de quelques 2,5 millions de certificats de signature électronique avec les six banques principales, La Poste et l'opérateur Télécom Telia

Décembre 2002 – L'Office des Brevets et des Marques est la première à recevoir des dossiers signés électroniquement

Avril 2004 – Accord cadre pour une infrastructure standard et sécurisée permettant l'interopérabilité des e-Services gouvernementaux, incluant l'e-Identification, les échanges sécurisés, le management des habilitations et des droits d'accès

Octobre 2004 - Lancement du portail gouvernemental d'orientation « Sverige.se »

Février 2005 – Plan national pour diminuer drastiquement la bureaucratie et simplifier l'administration au sein de 8 ministères et 46 agences gouvernementales

Mai 2005 – Lancement du modèle national pour la mesurer le progrès et l'efficacité de l'e-Gouvernement lancement du premier portail international commun Suède – Finlande – Danemark, d'accès aux services de l'e-Gouvernement pour ces trois pays

Octobre 2005 – Lancement du passeport biométrique et des cartes e-ID, biométriques également, compatible ICAO, avec deux puces dont l'une est « Sans contact » et l'autre donne accès aux applications d'e-Gouvernement

Janvier 2006 Réorganisation et lancement de l'agence Verva – pour conduire et coordonner l'action de développement de la politique en e-Gouvernement. On compte désormais 47% des ordonnances électroniques transmises par les médecins à l'Organe National de Pharmacie (monopole d'état) - 80% espéré en 2010

Mai 2006 – Accord de cinq banques principales – pour un cadre commun de facturation électronique au standard européen UN/CEFACT et de standards d'échange cross-industries à base de connecteurs XML pour améliorer la compétitivité des entreprises. Lancement en parallèle de la politique nationale pour l'e-Santé

5. Synthèse : ce que nous enseignent les pays les plus avancés

1. L'état général de l'avancement de l'e-Gouvernement national et local

L'e-Gouvernement est reconnu comme un catalyseur puissant de l'évolution d'une société vers son intégration dans le monde numérique.

Jusqu'à récemment, dans la modernisation des services publics, le poids était sur « **Public** ». Aujourd'hui tout le sens se porte sur « **Service** ». Ceci banalise la spécificité du service public et le met en mesure d'être comparé aux banques, aux opérateurs de télécommunications, aux opérateurs de loisirs et à tous ceux qui ont investi lourdement dans la relation client depuis plus de 10 ans.

Désormais depuis 2006 l'e-Gouvernement, baptisé 2.0 par analogie à la puissance de personnalisation du Web 2.0, se conçoit dans une logique tournée vers la satisfaction des besoins du citoyen (« Citizen-Centric services »), par opposition à la période 1999-2005 où la satisfaction des besoins propres de l'administration dominait.

L'étude de l'OCDE montrait jusque là un ratio moyen en Europe de 1,6 accès par an par citoyen (Accenture 2005) pour les services nationaux comme les impôts en ligne, malgré leur succès incontestable.

En comparaison, les fréquences d'utilisation des « web services » comme la banque en ligne ou les achats de voyages, de biens et de loisirs varient de plusieurs fois par mois à plusieurs fois par semaine et il en est de même pour les services de la vie quotidienne.

L'étude montre en fait une sensibilité plus grande pour **les services dits « de proximité »** comme le **domaine social et la santé, les finances voire la scolarité** avec un complément dans une deuxième partie pour le **transport et l'accès aux loisirs publics**.

2. Le Gouvernement 2.0 – L'ère de l'administration « Citizen Centric »

Le consumérisme est devenu un fait culturel fondamental ...et la sphère publique n'y échappe pas : Il faut délivrer le bon service, à la bonne personne, au bon moment, et avec si possible la plus grande pro-activité. Le service doit aller au consommateur et non l'inverse. Ce service est personnel, le consommateur citoyen est connu et son historique permet de lui renvoyer une image qui montre que l'administration a la mémoire instantanée de ses relations avec lui.

La connaissance du client et l'amélioration du service nécessite d'utiliser les outils adaptés à cette connaissance, à savoir le marketing. Les pays les plus avancés ont constitué des groupes d'étude représentatifs des « cibles de clientèle », avec des panels de tests avant le lancement des produits.

En matière de diffusion du service et d'éducation des « clients » il faut se rappeler que consulter un site est un acte volontaire: il faut se connecter, introduire l'adresse ou la rechercher sur un moteur de recherche et surtout y penser. Pousser l'information - via par exemple la messagerie ou le GSM - permet de leur rappeler l'existence du site, démultiplie les visites, fidélise et surtout joue pleinement son rôle d'information.

3. Associer relation virtuelle et relation physique – le chemin de l'e-inclusion

Les boutiques du citoyen – Faire de l'e-Gouvernement une réalité physique et humaine

Il faut prouver au citoyen que la dématérialisation apporte de vrais bénéfices et confort. Certains pays ont poussé jusqu'au bout la démarche « multi - canal » en associant l'e-Gouvernement à une politique très dynamique de proximité au travers de « boutiques du citoyen » (Portugal), maisons de services publics (France, Espagne), hypermarchés de l'e-Gouvernement (Grèce) ou de bureaux locaux de service (Finlande). Ainsi peut-on démontrer au citoyen la réalité physique d'un guichet unique : L'apprentissage et la confiance commencent en effet bien mieux avec le face à face. Il faut au moins cinq ans pour qu'il y ait une réelle adaptation culturelle. Et le « face à face » se justifie parfaitement dans les services de proximité et une partie importante du succès se joue ainsi.

L'accès à Internet pour tous (y compris les offres de subvention d'équipement) participe aussi à l'e-Inclusion. A noter : **L'Estonie a inscrit le droit à Internet gratuit dans sa constitution.**

4. Le Gouvernement sans papiers

Au-delà du meilleur service aux citoyens, le gouvernement sans papier devient une ambition complémentaire intéressante de l'e-Gouvernement (e-Recht en Autriche – conseil des ministres en Estonie – sécurité sociale belge – Plan e-Gov phase II au Portugal, ...)

Ainsi l'Autriche et l'Estonie affichent délibérément le haut niveau de suppression de la bureaucratie et la facilité de relation avec l'Etat comme un facteur d'attractivité de leur territoire.

5. La sécurité et la confiance

L'ergonomie des outils numériques ne peut justifier de diminuer la sécurité juridique dont les échanges ont légalement besoin. C'est pourquoi l'e-ID et l'authentification forte reste plus que jamais d'actualité.

Ce qui est d'abord en jeu dans la transformation numérique de nos échanges, c'est en fait la continuité du droit quel que soit le média, afin que le numérique bénéficie de la même **sécurité juridique** que les flux physiques. C'est à ce prix que l'on pourra engendrer une réelle simplification administrative. La directive européenne de décembre 1999 en a fixé le cadre. L'e-Gouvernement et le programme européen i2010 s'y inscrivent.

6. L'e-ID et la traçabilité pour le succès de l'e-Gouvernement

Toutes les analyses démontrent que l'e-ID est un élément essentiel de la chaîne de la confiance qui encadre la sécurité des échanges numériques. Par sa vertu à certifier l'identité de celui qui échange et à protéger l'accès aux données personnelles des citoyens, l'e-ID participe donc activement au succès des politiques d'e-Gouvernement.

Il ressort néanmoins de l'analyse du « marché de la confiance » que le besoin réel sous-jacent à la demande croissante de sécurité est surtout d'organiser la traçabilité et l'assurance des nouveaux risques, en particulier ceux liés aux échanges numériques qui fondent désormais le tissu nerveux de la société de la connaissance.

Mais, pour rencontrer l'adhésion, la traçabilité doit obéir à un principe fondamental d'éthique et d'harmonie : toute contrainte nouvelle est perçue comme équilibrée si elle s'accompagne ou se compense par des droits nouveaux et / ou des bénéfices suffisants.

Les travaux dans de nombreux pays sur le droit à l'anonymat ou les efforts de transparence et de restitution au citoyen du contrôle de l'usage de son identité électronique, et des traces qu'elle générerait vont exactement dans ce sens (applications du type belge « Myfile »)

Ceci éclaire en particulier l'un des obstacles que connaît la diffusion de la biométrie dans de nombreux pays, car ce point d'équilibre n'a pas encore été trouvé et l'établissement d'une base centrale d'empreintes subit encore une vive opposition. Protection du citoyen, éducation et communication sont les axes majeurs qui devraient permettre de lever les obstacles constatés.

7. La transparence et les applications « My File »

La transparence de la machine e-Gouvernementale ou la gestion publique dans son ensemble est évidemment de nature à renforcer la confiance des citoyens dans l'internet auprès du public et à les aider à franchir le pas de l'e-Démocratie pour ceux qui souhaitent s'engager dans cette voie.

L'usage d'un site (application « My File ») tourné vers le citoyen où sont consignés nominativement tous les accès aux données personnelles du citoyen effectués par les agents publics avec une application de requête en demande de justification ouverte à tous a une vocation à donner le sentiment de bénéficier d'un droit nouveau, rééquilibrant le caractère « d'hyper traçabilité » que l'on impute souvent au e-Gouvernement.

Mais la traçabilité, c'est aussi la vertu de rendre publics les débats et délibérations de la gestion publique des pouvoirs nationaux ou locaux. Le choix de l'Estonie de diffuser sur internet dans les minutes qui suivent son adoption toute décision prise lors du conseil des ministres (en dehors des documents confidentiels concernant la sécurité nationale et la diplomatie) est assurément une méthode novatrice qui permet, outre de gagner du temps et d'éviter la bureaucratie, de redonner une image résolument moderne et proche des hommes politiques.

8. La protection et l'adhésion du citoyen

La traçabilité généralisée, et son lot de contraintes sur notre liberté individuelle apparaissent comme le « juste prix » d'une logique « donnant-donnant » pour l'accès à des services innovants et leurs bénéfiques, à commencer par les services d'e-Gouvernement qui améliorent le service aux citoyens et aux entreprises.

Le retour d'expérience montre que la traçabilité est jugée comme acceptable si :

- **La perception des contraintes** est évaluée comme mineure par rapport aux **bénéfices reçus** ou espérés (téléphonie mobile, paiement bancaire par carte, transport, participations à des votes.)
- **La pratique est réputée régulée** par un cadre éthique opérant qui en garantit un usage orienté exclusivement vers un développement humain individuel et collectif positif
- **Des moyens de transparence et de protection** de la vie privée sont donnés à chacun pour pouvoir vérifier très facilement l'usage des données personnelles et prévenir leur détournement, leur fraude ou leur utilisation sans accord préalable.

9. La démocratie participative

A l'origine des obstacles et de l'appréhension au démarrage de la démocratie participative, il y a avant tout un frein culturel puissant lié aux repères cognitifs dans la relation à l'autorité et à la collectivité. Les citoyens n'ont en effet guère plus de raison de se méfier du vote en ligne que des transferts d'argent via des banques électroniques ou de leurs déclarations d'impôt par internet.

L'expérience législative de mars 2007 en Estonie est intéressante dans la méthode. Le maintien d'une double procédure où le vote secret dans l'isoloir vient en back-up pour celui qui a eu le sentiment que son vote électronique n'est pas sincère est une réelle idée intéressante. Ainsi le vote électronique intervient quelques jours avant le vote physique. Le dépouillement par contre ce fait en même temps.

En Estonie, les citoyens peuvent assister en direct au conseil des ministres, ils peuvent modifier les projets de loi et voter de chez eux grâce à internet. Le résultat est plus de transparence dans la prise de décision du gouvernement et plus d'interactivité permettant de mieux prendre en compte les desiderata des habitants. Il en est de même dans de plus en plus nombreux conseils municipaux en France.

10. Interopérabilité, différences et acceptation mutuelle : la confiance avant tout

L'interopérabilité consiste à permettre une « alliance de confiance » et un dialogue électronique sécurisé entre deux structures d'un même pays ou de pays différents. Elle couvre autant les aspects juridiques, organisationnels, sémantiques, cadres de confiance et de sécurité, et enfin cadres techniques.

« *Pour inter-opérer en Europe, il faut commencer par nous accepter mutuellement avec nos systèmes et nos différences* ». Cette phrase résume à elle seule le terrain sur lequel le succès d'une réelle démarche d'interopérabilité semble devoir être envisagé.

L'exemple de la collaboration bilatérale ou multilatérale entre Etats, montre que cette volonté existe et qu'elle concourt à des succès concrets (e-ID et e-Gouvernement entre la Belgique et le Portugal, l'Autriche et la Slovaquie, l'Estonie et la Finlande, ...)

Ce que résume parfaitement un responsable autrichien : « *Quand nous voulons inter-opérer avec nos voisins européens, il ne nous appartient pas de dire si les titres délivrés par eux sont d'une qualité qui nous convient, dès lors que ces titres sont officiels et délivrés à leurs citoyens par des pouvoirs publics légitimement élus. Il nous appartient de savoir les lire et interpréter les données qu'ils contiennent pour accéder de manière sécurisée à nos plates-formes d'e-Gouvernement* ».

Un responsable belge ajoute : « *Il faut à tout prix éviter de créer de nouvelles barrières numériques au-delà des anciennes frontières* ». Ainsi d'aucun voient par exemple l'e-Gouvernement et l'efficacité de l'e-ID comme un fer de lance décisif pour l'émergence d'une véritable Europe sociale où circulent librement les travailleurs protégés par l'interopérabilité de leurs services sociaux, de leurs assurances et de leurs registres employeurs.

11. La relation banque – état auprès du citoyen

Payement public, paiement privé ? paiement tout simplement.

L'état du marché bancaire des différents pays influe beaucoup sur cette relation. Les banques considèrent à juste titre que la carte de crédit identifie à leurs yeux le client, dans un cadre de confiance largement accepté par la communauté financière.

Mais dans beaucoup de pays une relation constructive banque – état a permis d'évoluer vers une situation où la banque intègre ses services sur l'e-ID et en contrepartie devient un partenaire de proximité pour la diffusion des services d'e-Gouvernement.



Certains pays étudient par exemple la possibilité pour les automates bancaires de donner accès à la mise à jour de documents administratifs et d'accepter la lecture des cartes de citoyens.

12. Téléphone mobile ou carte à puce ? : d'abord des médias de poche, non exclusifs !

Ce débat fera rage encore quelques années. Comme celui du papier et du média électronique. Il est connu à présent que la multiplication des médias ne crée qu'un effet marginal (dans un premier temps fort long) de phagocytage et conduit surtout à une augmentation des flux.

La Finlande (2005) et l'Estonie (2007) ont ainsi annoncé leurs programmes de carte SIM citoyenne incluant un certificat d'identification délivré par l'état pour l'identification par téléphone mobile : Le téléphone mobile étant particulièrement populaire dans ces états et la demande en e-Services mobiles y grandissant rapidement.

L'Estonie bénéficie déjà de l'expérience du parking payant en composant un code sur son téléphone mobile. La distribution des cartes SIM avec certificats citoyens sera généralisée à l'ensemble du pays. Tous les opérateurs mobiles se coordonnent progressivement dans ces pays avec le Registre National des Populations et la Police pour assurer l'authentification des citoyens et l'émission des cartes SIM.

Une tentative de certificats d'e-ID sur carte SIM a déjà été lancée en 2005 en Autriche. Les pouvoirs publics y font remarquer que leur rôle est de délivrer des certificats d'identification aux citoyens en leur offrant le choix le plus ouvert possible sur les modes d'usages qu'ils souhaitent. Que ce soit sur une carte bancaire, sur un téléphone mobile ou sur une carte de sécurité sociale, le citoyen doit avoir le droit de choisir son mode d'accès préféré. Dans ce contexte la mission des pouvoirs publics est de garantir que le moyen d'accès et le mode d'implantation du certificat d'identité délivré est sécurisé, infalsifiable et protège le citoyen de la fraude.

PARTIE 1 : VISION GENERALE ET CONTEXTE

PARTIE 2 : VISION PRATIQUE DES EXPERIENCES ET APPLICATIONS

PARTIE 3 : CONCLUSIONS



PARTIE 3 : CONCLUSIONS

Les leçons des pays les plus avancés

L'e-Gouvernement : levier de modernisation

Dans la grande majorité des pays, l'e-Gouvernement est le fer de lance qui permet de conduire une action très profonde de modernisation des services publics et de l'administration.

Il est maintenant démontré qu'un taux élevé d'équipement en outils numériques dans les ménages et les entreprises est un gage essentiel de prospérité et de croissance. Le gain de croissance et de bien être de ces pays à l'issue de leur engagement dans le numérique parle de lui-même.

En toile de fond, la plupart des états manifestent une volonté forte de promouvoir leur attractivité en mettant en avant une administration fluide et modernisée, voire sans papier, au service des citoyens et des acteurs sociaux et économiques.

Comme dans toutes les révolutions, ce sont les plus agiles et les plus réactifs qui tirent les premiers le bénéfice de la transformation (Estonie, Malte, Autriche, Belgique, Portugal, ...).

Un des challenges majeurs de la modernisation des services publics est la prise en compte de la culture consumériste, dominante de notre société actuelle qui pousse les citoyens à exiger chaque jour plus de personnalisation ou de réponse individualisée à la complexité de leurs besoins.

Un autre challenge est le décloisonnement de l'administration par une gestion transversale et fédérée de l'information, sous réserve d'observer la protection des données confidentielles des citoyens ou *au minimum* de leur donner la possibilité d'en contrôler l'usage.

Pour tirer quelques enseignements essentiels de l'analyse comparée des tendances et des meilleures pratiques nous passerons en revue les impacts de la modernisation en cours:

- Sur l'état et les pouvoirs publics,
- Sur la sécurisation du lien qui unit l'administration et ses clients : l'e-ID,
- Sur le service délivré : l'e-Gouvernement,
- Sur la réaffirmation des principes éthiques et de valeurs associées : l' e-Gouvernance.

Etat et pouvoirs publics : quand l'Etat devient opérateur de services

1. L'inversion de notre rapport au bien commun nous fait de plus en plus considérer les pouvoirs publics comme le prestataire à qui nous aurions confié la gestion de nos droits et qui nous protège de nos risques, en bref qui satisfait nos besoins individuels dans une logique contractuelle tacite.
2. L'attachement au service public demeure néanmoins fort, tant nous lui attribuons un caractère désintéressé donc un capital éthique supérieur aux prestataires privés.
3. Il n'est pas surprenant que l'e-Gouvernement réussisse mieux là où les pouvoirs publics jouent à fond cette transformation culturelle en renvoyant au citoyen l'image d'un opérateur de services ayant assumé le changement de mentalité qui s'opère en particulier dans le monde occidental ou, mieux encore, en associant le citoyen dans la conception même de la transformation.
4. Ceux qui ont su le mieux « marketer » cette mutation culturelle et positionner les pouvoirs publics comme le prestataire de services capable de la conduire et de la valoriser, plutôt que comme une structure qui la subit à son corps défendant, obtiennent les résultats d'adhésion les plus spectaculaires. A condition que ce positionnement soit accompagné d'un effort d'éducation et de communication significatif.
5. En résumé, et là réside toute l'ambiguïté de la modernisation et de sa communication, il faudrait idéalement :
 - a. Démontrer la capacité à rendre un service aussi performant, inventif et pionnier que les opérateurs privés, en particulier en adoptant le meilleur de leurs méthodes et outils (NTIC, marketing, relation client, paiement, accès,...)
 - b. Conserver, mais remettre en scène, l'autorité, l'éthique, les symboles et le système de valeurs qui donne du sens à la collectivité et au désir de vivre ensemble...en somme, le garant de la cohésion sociale.

The screenshot displays the website for the Estonian ID-card system. At the top, there is a header with the title "ID-card - new age of identification" and a search bar. Below the header is a navigation menu with links: "Homepage", "ID-Card", "Mobiil-ID", "Areas of Use", "Software", "For Developers", "ID-Project", and "Support". The main content area is divided into three columns: "Become e-citizen!" with links to "Check certificates" and "Activate Mobiil-ID"; "Help & support" with a link to "Support centre"; and "Services" with a link to "idBlog". Below this is a "idBlog" section with the title "EMT Launches the Mobiil-ID Service", author "Aare Kirna", and date "Wednesday, 07.05.2007". To the right of the blog post is an "Archive" dropdown menu and a "Topics" section with links to "General (1)" and "Blogroll (0)".

Page web (détail) d'Estonie – ici en anglais – explications, blog, promotion de l'usage

6. Il se comprend alors pourquoi, dans la majorité des pays, l'e-Gouvernement est vécu comme un challenge national où on associe le citoyen comme co-acteur de la modernisation. Le soin avec lequel les divers pays, en particulier en Europe, surveillent le classement annuel de l'évaluation de leurs progrès et en font argument est assez significatif.
7. L'affirmation de soi et la montée en charge rapide du passage du consommateur au « consomme-acteur » amène une seconde transformation culturelle qui pousse vers la gestion participative. Le monde des idées à son tour est tiré par la demande. L'e-Démocratie n'en est qu'à ses débuts et deviendra rapidement une tendance culturelle et sociétale de premier plan. L'usage le plus courant est le référendum ou le vote électronique. Mais le conseil des ministres interactif et sur internet d'Estonie ne restera pas un cas isolé. La ville d'Issy-les-Moulineaux en France procède de même, et de nombreuses autres avec elle.

L'e-ID: de l'identité à l'identification électronique

L'identité, au sens large, est d'abord un lien culturel et patronymique complexe.

Les langues, l'orthographe et la multiplicité des formes patronymiques complexifient sa gestion.

Ce lien intime est chargé de culture. Il va au-delà de ce qui nous désigne de manière univoque.

Il peut véhiculer l'histoire de noms patronymiques - multiples en particulier dans le sud de l'Europe – et il est parfois difficile de l'adapter directement à un processus informationnel moderne et automatisé.

A l'heure de valoriser les différences, l'individu revendique naturellement de garder le droit aux racines multiples de son identité dans les diverses sphères de sa vie privée actuelle ou passée.

L'identité est aussi une clé d'accès à la forme électronique de ses dossiers personnels.

L'identification sert à authentifier le citoyen auprès d'un système et permettre la gestion de l'autorisation qui lui sera donnée, en fonction de qui il est, de son rôle, de ses mandats et droits pour l'objet particulier de sa requête. Elle est le sésame du monde numérique garante des droits et la clé du coffre personnel du citoyen où sont rangés ses dossiers confiés au notaire public qu'est l'Etat.

Quant à la signature électronique, pour éliminer les confusions, il faut rappeler qu'elle est associée avant tout au besoin de marquer l'accord sur un document numérique. Elle permet aussi de garantir l'intégrité et l'infalsifiabilité dudit document.

Authentification, signature, archivage sont des attributs de la relation numérique, par ce que la validité, la sécurité juridique et la lutte contre la fraude et la protection de la vie privée des citoyens en dépendent. Mais au-delà, il faut être lucide: ce siècle est celui de la traçabilité parce que c'est le prix d'un monde ouvert qui multiplie exponentiellement les opportunités, donc les risques.

Certains états ont préféré des titres d'identification multiservices et multi-identifiants. Quand la communication entre ces identifiants est imposée pour le bien même du service que nous exigeons, nous voulons pouvoir tracer de manière transparente qu'il n'y a pas d'abus.

Ce n'est pas par hasard que les sites de type belge « My file » obtiennent un grand succès en rendant compte à chacun de tous les usages que l'administration fait de ses données personnelles. C'est donc un facteur de transparence et de confiance de premier ordre.

L'e-ID est une des clés de l'adhésion à l'e-Gouvernement.

Comme l'e-ID est un élément central de la construction de la confiance et de la protection du citoyen dans la gestion numérique de ses dossiers, il n'est pas surprenant que le succès de l'e-Gouvernement soit le plus grand dans les pays qui ont organisé la distribution d'un système d'identification numérique garanti par l'Etat.

L'e-Gouvernement : front-office d'un état « prestataire »

S'il fallait essayer de le définir, nous dirions alors que c'est le front-office de l'opérateur de la relation « individu – pouvoirs publics » dont l'objet *in fine* est de contribuer à l'efficacité optimale de l'exercice positif de cette relation.

Lors des coupes du monde de football, il est d'usage de produire à la fin la « dream team » des meilleurs joueurs de la planète. Si l'on procédait ainsi pour l'e-Gouvernement, en collectant toutes les meilleures pratiques observées, le site idéal veillerait à :

Pour l'individu – citoyen

- Organiser et faciliter l'apprentissage. Par exemple en Estonie, l'e-Gouvernement est inclus aujourd'hui dans la formation civique des jeunes à l'école,
- Promouvoir le service, faciliter l'information et la connaissance, organiser la communication comme dans une gestion moderne de la relation client d'opérateurs privés. En Belgique, site web, brochures, concours d'idées, spots radiophoniques, services d'assistance 24h/7j, coordination locale, ont notamment été utilisés,
- Organiser l'accès et la mise en scène de la relation en fonction des besoins, avec un accès par finalité et domaine d'exercice des droits. (guichet unique virtuel mais aussi boutique eGov réelle). Le back-office de l'Etat a sa structure, mais elle doit être dorénavant masquée. Quand nous commandons une voiture, le constructeur ne nous fait pas part de sa difficulté à échanger les pièces d'un centre de production à l'autre. C'est normal, pour l'administration aussi,
- Coordonner et fédérer l'information pour assurer la proximité et la réactivité, et satisfaire l'exigence du temps réel qui se généralise aujourd'hui. Ne pas négliger d'associer médiation et proximité physique avec la proximité électronique. L'e-Inclusion et la solidarité avec les plus défavorisés sont à ce prix.

Pour l'administration

- Organiser la réduction drastique des flux inutiles, la réingénierie et l'interopérabilité des processus et le passage de la culture du document à la culture de l'Information : ...une révolution, certes, mais un point de passage obligé,
- Mettre en très forte priorité le devoir de transparence, dont l'effet sur l'adhésion et le succès est irréfutable et démontré,
- La mise en scène de la protection de la vie privée de l'individu et de ses données personnelles sont essentielles pour sa confiance et le succès de la démarche de l'e-Gouvernement . L'usage de l'e-ID, crucial pour la réussite de ce challenge, doit être conçu et pensé dans cette optique,
- Mettre en œuvre les banques comme partenaires pour le paiement et les associer dans le cercle de confiance et de relais de la promotion de l'e-Gouvernement est un plus accélérateur,
- Miser sur un maximum d'applications locales et de proximité pour favoriser l'usage quasi quotidien de l'e-ID, sésame de l'e-Gouvernement facilitera l'adhésion. Une coopération fédérée des états et des pouvoirs locaux permet de donner une lisibilité optimale à l'émergence des services locaux et du lien valorisant l'effort national concerté en e-Gouvernement auquel ils participent.

La gouvernance : remettre le bien être humain au-dessus de tout

La gouvernance est la dimension qualitative de la gestion de l'e-Gouvernement.

C'est un facteur majeur de la communication de l'e-Gouvernement. Des objectifs qualitatifs élevés, abondamment promus et diffusés peuvent également agir avec succès sur l'adhésion et la confiance dans la démarche

Les aspects qu'elle adressera sous forme de charte ou de manière indirecte par la nature et la priorité même des applications lancées, permettront de mettre en scène ses dimensions :

- Culturelle et éthique,
- Sécurité juridique, en tant que droit de l'homme essentiel,
- Culte de la transparence...comme sous produit de la confiance,
- Concertation et collaboration sécurisée des services.

S'agissant de la dématérialisation d'actes juridiques, la conformité aux dispositions légales doit être promue ou mise en avant pour que cette question secondaire mais potentiellement bloquante ne soit pas au centre des débats. Seules la nature et la forme des bénéfices pour le client doivent rester au centre. Le reste n'est que moyens et logistique.

En somme, le citoyen espère simplement un état performant, transparent et protecteur.

La décision de l'Estonie de devenir le champion mondial du haut niveau de protection de la vie privée des citoyens doit se lire autant à la lumière de leur histoire qu'à celle de l'efficacité redoutable avec laquelle la transversalité de l'information y est organisée. Ainsi pourra-t-il être mieux démontré que l'efficacité – au-delà de la puissance d'action - est d'abord au service du développement humain.

Dialectique le cas estonien ? Exemple quand même.

* * * * *



Annexe A

Applications e-Gouvernement majeures par pays :

- Autriche
- Belgique
- Estonie
- Finlande
- France
- Portugal
- Suède

Niveau 1 et 2 – informations en ligne et accès pour télécharger un formulaire

Niveau 3 – Interaction avec le site : téléchargement et renvoi de formulaire en ligne

Niveau 4 – Interaction bilatérale avec paiement éventuel et authentification de l'utilisateur

e-Gouvernement en Autriche en un coup d'œil

Services Publics au Citoyen		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Impôts sur le revenu , déclaration et paiement			X	https://finanzonline.bmf.gv.at/
2.	Recherche d'emploi par les Offices de l'Emploi			X	Rédiger et poster son CV et faire des recherches en ligne - Plateforme contacts - chats directs Entreprise - Candidat
3.	Sécurité Sociale (3 au moins des services suivants)				
	Indemnisation du chômage			X	http://www.ams.or.at/ - formulaires téléchargeables
	Allocations familiales			X	https://finanzonline.bmf.gv.at/
	Remboursements des frais médicaux	NA	A		Tiers payant avec la carte e-Card
	Couvertures et assurances étudiants			X	http://www.stipendium.at/ - Service Interactif
4.	Documents Officiels (Passeport - Permis de conduire)	X	X		http://www.help.gv.at/Content.Node/2/Seite.020000.html Permis de conduire délivré automatiquement - Smart Card après examen
5.	Déclaration de Véhicule (Nouveau, occasion, import)	N	A		Service délivré automatiquement par les assureurs et concessionnaires
6.	Permis de Construire	X			http://www.help.gv.at/Content.Node/226/Seite.2260000.html
7.	Déclaration et plaintes à la Police (Vol - effraction)	X	X		http://www.polizei.gv.at/
8.	Recherche en Bibliothèques et Fonds Documentaires			X	http://www.bibliotheken.at/
9.	Délivrance de Certificats d'Evènements de la Vie		X		Service maintenant en ligne - utilisera signature Electronique
10.	Inscription aux études supérieures - Universités			X	De la responsabilité des Universités
11.	Changements d'adresse		X		http://www.statistik.at/adress-gwr-online/start.shtml
12.	Services Soins / Santé - Rdv et Données Médicales	N	A		
Services Publics aux Entreprises		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Paiement des Contributions Sociales			X	http://www.elda.at/
2.	Déclarations Fiscales - Notifications et Paiement			X	https://finanzonline.bmf.gv.at/
3.	TVA - Notifications et Paiement			X	https://finanzonline.bmf.gv.at/
4.	Création d'Entreprise en Ligne			X	Guichet Unique développé avec avec l'appui des Chambres de Commerce
5.	Soumission des données statistiques officielles		X		http://www.statistik.at/
6.	Déclarations de Douanes			X	http://www.pawa.bmwa.gv.at/ - Partie intégrante du programme "Gouvernement sans papier"
7.	Permis et Autorisations liés à l'Environnement			X	
8.	Achats Publics			X	https://www.e-shop.gv.at/e%2Dshop/ - Programme de Portail Fédéral d'Achats Publics en test depuis 2003.

e-Gouvernement en Belgique en un coup d'œil

Services Publics au Citoyen		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Impôts sur le revenu , déclaration et paiement			X	http://www.taxonweb.be/
2.	Recherche d'emploi par les Offices de l'Emploi			X	Possibilité de rédiger - poster son CV et faire des recherches de postes en ligne
3.	Sécurité Sociale (3 au moins des services suivants)				http://www.kszbcss.fgov.be
	Indemnisation du chômage		X		Inscription initiale doit être faite en face à face - formulaires téléchargeables
	Allocations familiales				Automatique
	Remboursements des frais médicaux	X			Tiers payant avec la carte SIS
	Couvertures et assurances étudiants	X			Formulaires d'allocation téléchargeables
4.	Documents Officiels (Passeport - Permis de conduire)	X			http://www.diplomatie.be/fr/travel/passports.asp http://www.mobilite.fgov.be/fr/route/Permis/permcond.htm - Service d'information - documents traités par les communes
5.	Déclaration de Véhicule (Nouveau, occasion, import)	NA			Service délivré automatiquement par les assureurs et concessionnaires
6.	Permis de Construire	NA			Service décentralisé et local
7.	Déclaration et plaintes à la Police (Vol - effraction)	X	x		Le suivi en ligne des plaintes sera mis en service en 2007
8.	Recherche en Bibliothèques et Fonds Documentaires		X		Service Régional
9.	Délivrance de Certificats d'Evènements de la Vie	X		X	Service total en ligne en test à Bruxelles Région - avec 5 communes sur 19
10.	Inscription aux études supérieures - Universités	X			Informationnel seulement
11.	Changements d'adresse		X		en liaison avec l'e-ID et la commune de délivrance
12.	Services Soins / Santé - Rdv et Données Médicales	X			http://www.health.fgov.be/ - En cours - En 2004 le Gouvernement a donné le feu vert pour un service de Santé On Line pour patients, professionnels et gouvernement.
Services Publics aux Entreprises		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Paiement des Contributions Sociales			X	https://www.socialsecurity.be/
2.	Déclarations Fiscales - Notifications et Paiement			X	http://www.minfin.fgov.be/ incluant soumission de formulaires signés par Signature Electronique
3.	TVA - Notifications et Paiement			X	Un autre service EdiVAT permet la soumission par EDI
4.	Création d'Entreprise en Ligne			X	Guichet Unique développé avec l'appui des Chambres de Commerce
5.	Soumission des données statistiques officielles		X		
6.	Déclarations de Douanes			X	Courant 2007 remplacement par un service "Douanes Sans Papiers". Déclaration Electronique obligatoire à partir de 2008
7.	Permis et Autorisations liés à l'Environnement		X		
8.	Achats Publics			X	Un important programme de Développement d'un Portail Fédéral d'offres et de Réponses aux demandes d'Achats Publics a été lancé, sous la supervision du Comité Directeur Fédéral Interministériel d'Achats Publics.

e-Gouvernement en Estonie en un coup d'œil

Services Publics au Citoyen		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Impôts sur le revenu , déclaration et paiement			X	http://www.emta.ee/
2.	Recherche d'emploi par les Offices de l'Emploi			X	http://www.tootukassa.ee/ Rédiger et poster son CV et faire des recherches en ligne
3.	Sécurité Sociale (3 au moins des services suivants)				
	Indemnisation du chômage			X	http://www.tootukassa.ee/ - formulaires téléchargeables
	Allocations familiales			X	http://www.eesti.ee/
	Remboursements des frais médicaux			X	http://www.eesti.ee/ - Tiers payant sur base de contrat
	Couvertures et assurances étudiants	X			http://www.hm.ee/ - Service Informatif
4.	Documents Officiels (Passeport - Permis de conduire)		X		http://www.mig.ee/ Passeports et Permis de conduire délivrés obligatoirement en face à face
5.	Déclaration de Véhicule (Nouveau, occasion, import)	X			Attestations Délivrées en face à face
6.	Permis de Construire	X			http://www.eesti.ee
7.	Déclaration et plaintes à la Police (Vol - effraction)		X		http://www.pol.ee/
8.	Recherche en Bibliothèques et Fonds Documentaires			X	http://helios.nlib.ee/
9.	Délivrance de Certificats d'Evènements de la Vie	X			Service Informationnel seulement - http://www.eesti.ee
10.	Inscription aux études supérieures - Universités			X	Système entièrement interactif avec instruction et décision en ligne - nécessite l'identification par e-ID
11.	Changements d'adresse		X		http://w3.andmevara.ee/index.php?lang=rar
12.	Services Soins / Santé - Rdv et Données Médicales	N	A		
Services Publics aux Entreprises		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Paiement des Contributions Sociales			X	http://www.emta.ee/
2.	Déclarations Fiscales - Notifications et Paiement			X	http://www.emta.ee/
3.	TVA - Notifications et Paiement			X	http://www.emta.ee/
4.	Création d'Entreprise en Ligne			X	Guichet Unique développé avec avec l'appui du Ministère de la Justice
5.	Soumission des données statistiques officielles		X		http://www.stat.ee/
6.	Déclarations de Douanes			X	
7.	Permis et Autorisations liés à l'Environnement			X	http://klis.envir.ee/
8.	Achats Publics			X	http://register.rha.gov.ee/ - Depuis 2001 - Un Portail National de Publication des appels d'offres Publics

e-Gouvernement en Finlande en un coup d'œil

Services Publics au Citoyen		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Impôts sur le revenu , déclaration et paiement			X	http://www.vero.fi/
2.	Recherche d'emploi par les Offices de l'Emploi			X	http://www.mol.fi/ Rédiger et poster son CV et faire des recherches en ligne - Identification par mot de passe ou e-ID
3.	Sécurité Sociale (3 au moins des services suivants)				
	Indemnisation du chômage			X	http://www.kela.fi/ - Service Transactionnel
	Allocations familiales	N	A		http://www.kela.fi/ - Service Automatique
	Remboursements des frais médicaux	X			http://www.kela.fi/ - Service sans Tiers payant - demande de remboursement
	Couvertures et assurances étudiants		X	X	http://www.kela.fi/ - Service Informatif
4.	Documents Officiels (Passeport - Permis de conduire)	X			http://www.poliisi.fi/ Passeports et Permis de conduire délivrés obligatoirement en face à face
5.	Déclaration de Véhicule (Nouveau, occasion, import)	N	A		Déclarations faites par les assurances
6.	Permis de Construire	X			Application locale ou Régioanle
7.	Déclaration et plaintes à la Police (Vol - effraction)		X		http://www.poliisi.fi/
8.	Recherche en Bibliothèques et Fonds Documentaires			X	http://www.kirjastot.fi/
9.	Délivrance de Certificats d'Evènements de la Vie	X			Service Connexe au Registre National
10.	Inscription aux études supérieures - Universités			X	http://www.oph.fi/ - Système interactif - mais surtout informationnel
11.	Changements d'adresse		X		http://www.muuttoilmoitus.fi/
12.	Services Soins / Santé - Rdv et Données Médicales	X			Service d'Information sur les Services et Règlements
Services Publics aux Entreprises		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Paiement des Contributions Sociales			X	http://www.vero.fi/
2.	Déclarations Fiscales - Notifications et Paiement			X	http://www.vero.fi/
3.	TVA - Notifications et Paiement			X	http://www.vero.fi/
4.	Création d'Entreprise en Ligne	X			http://www.ytj.fi/ - Informationnel et formulaires téléchargeables
5.	Soumission des données statistiques officielles		X		http://www.stat.fi/
6.	Déclarations de Douanes			X	http://www.tulli.fi/
7.	Permis et Autorisations liés à l'Environnement		X		http://www.ymparisto.fi/ - Informationnel
8.	Achats Publics		X		http://www.hansel.fi/ - Agence gouvernementale qui fournit des outils de e-Procurement

e-Gouvernement en France en un coup d'œil

Services Publics au Citoyen		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Impôts sur le revenu , déclaration et paiement			X	http://www.impots.gouv.fr/ - déclaration en ligne pré-remplies par le Service des Impôts - signature par certificat logiciel fourni
2.	Recherche d'emploi par les Offices de l'Emploi			X	http://www.anpe.fr/
3.	Sécurité Sociale (3 au moins des services suivants)			X	http://www.assedic.fr/ - situation gérée en ligne
	Indemnisation du chômage			X	http://www.caf.fr/
	Allocations familiales			X	http://www.ameli.fr/ ,
	Remboursements des frais médicaux			X	https://www.administration24h24.gouv.fr/ - Tiers Payant - avec la carte SESAM - Vitale
	Couvertures et assurances étudiants			X	http://www.cnous.fr/ , https://www.administration24h24.gouv.fr/ - Formulaires et Info - Certaines applications interactives
4.	Documents Officiels (Passeport - Permis de conduire)	X			http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/
5.	Déclaration de Véhicule (Nouveau, occasion, import)			X	http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/
6.	Permis de Construire		X		http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/ - Formulaires à télécharger
7.	Déclaration et plaintes à la Police (Vol - effraction)	X			http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/ ; https://www.administration24h24.gouv.fr/ - Formulaires et Information. Soumission physique
8.	Recherche en Bibliothèques et Fonds Documentaires			X	http://www.culture.fr/ ; http://www.bnf.fr/ ; http://www.bpi.fr/ - Outil de Recherche fourni - Réservations et commandes de reproductions
9.	Délivrance de Certificats d'Evènements de la Vie		X		https://www.administration24h24.gouv.fr/ ; https://www.acte-naissance.fr/DemandeActe/Accueil.do - Certificats Naissance en ligne bientôt mariage et décès.
10.	Inscription aux études supérieures - Universités		X		http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/ - Service RAVEL - OCAP1 ou RACINE pour faire les demandes d'inscription
11.	Changements d'adresse		X		https://www.administration24h24.gouv.fr/ ; http://www.changement-adresse.gouv.fr/ - Avec dispatching - Bon succès : 200.000 dès 1ère année 2005
12.	Services Soins / Santé - Rdv et Données Médicales	X			http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/N17.xhtml? , http://www.platines.sante.gouv.fr/
Services Publics aux Entreprises		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Paiement des Contributions Sociales			X	http://www.net-entreprises.fr/
2.	Déclarations Fiscales - Notifications et Paiement			X	http://www.impots.gouv.fr/
3.	TVA - Notifications et Paiement			X	http://tva.dgi.minefi.gouv.fr/
4.	Création d'Entreprise en Ligne		X		http://www.cfenet.cci.fr/ - Chambres de Commerce - Existe d'autres réseaux privés de formalités en ligne
5.	Soumission des données statistiques officielles		X		http://www.sessi.fr/
6.	Déclarations de Douanes			X	http://www.douane.gouv.fr/
7.	Permis et Autorisations liés à l'Environnement	X			http://www.ecologie.gouv.fr/
8.	Achats Publics			X	http://www.marches-publics.gouv.fr/ - Obligatoire au-dessus d'un seuil depuis 1 janvier 2005 - De nombreuses plateformes Régionales comme e-Bourgogne ou Sites de Villes

e-Gouvernement au Portugal en un coup d'œil

Services Publics au Citoyen		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Impôts sur le revenu , déclaration et paiement			X	http://www.e-financas.gov.pt/ - déclaration en ligne pré-remplies par le Service des Impôts
2.	Recherche d'emploi par les Offices de l'Emploi			X	http://www.iefp.pt/
3.	Sécurité Sociale (3 au moins des services suivants)				
	Indemnisation du chômage			X	http://www.seg-social.pt/ - formulaires téléchargeables
	Allocations familiales	X			http://www.seg-social.pt/ - Informationnel et formulaires
	Remboursements des frais médicaux	NA	A		Service Gratuit dans les Centres Publics
	Couvertures et assurances étudiants	X			http://www.asocialensinosuperior.pt/ - Formulaires et Simulateurs Interactif de choix de garanties
4.	Documents Officiels (Passeport - Permis de conduire)	X			http://www.portaldocidadao.pt/ - Demande en ligne possible - Pour le permis site de téléchargement de formulaires
5.	Déclaration de Véhicule (Nouveau, occasion, import)	X			http://www.dgm.mj.pt/autom/infoauto.asp
6.	Permis de Construire	X			http://www.portaldocidadao.pt/ - Informationnel
7.	Déclaration et plaintes à la Police (Vol - effraction)	X			http://www.psp.pt/ - Informationnel
8.	Recherche en Bibliothèques et Fonds Documentaires			X	http://www.porbase.org/ - Réunit 160 bibliothèques sur le territoire
9.	Délivrance de Certificats d'Evènements de la Vie		X		Service en ligne - Demande d'extraits
10.	Inscription aux études supérieures - Universités			X	http://www.acessoensinosuperior.pt/ - Simulateurs d'acceptation par Université
11.	Changements d'adresse		X		http://www.portaldocidadao.pt/ - Formulaire - Signature physique exigée
12.	Services Soins / Santé - Rdv et Données Médicales		X		http://www.portaldocidadao.pt/
Services Publics aux Entreprises		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Paiement des Contributions Sociales			X	http://www.elda.at/
2.	Déclarations Fiscales - Notifications et Paiement			X	https://finanzonline.bmf.gv.at/
3.	TVA - Notifications et Paiement			X	https://finanzonline.bmf.gv.at/
4.	Création d'Entreprise en Ligne			X	Guichet Unique développé avec avec l'appui des Chambres de Commerce
5.	Soumission des données statistiques officielles		X		http://www.statistik.at/
6.	Déclarations de Douanes			X	http://www.pawa.bmwa.gv.at/ - Partie intégrante du programme "Gouvernement sans papier"
7.	Permis et Autorisations liés à l'Environnement			X	
8.	Achats Publics			X	https://www.e-shop.gv.at/e%2Dshop/ - Programme de Portail Fédéral d'Achats Publics en test depuis 2003.

e-Gouvernement en Suède en un coup d'œil

		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Impôts sur le revenu , déclaration et paiement			X	http://www.skatteverket.se/ - déclaration en ligne pré-remplies par le Service des Impôts - confirmation et paiement possibles même par téléphone
2.	Recherche d'emploi par les Offices de l'Emploi		X		http://www.ams.se/
3.	Sécurité Sociale (3 au moins des services suivants)				
	Indemnisation du chômage			X	http://www.samorg.org/ - formulaires téléchargeables
	Allocations familiales	N	A		Paieement automatique dès la naissance
	Remboursements des frais médicaux	NA	A		Tiers Payant - pas de démarches nécessaires
	Couvertures et assurances étudiants	X			http://www.csn.se/ - Formulaires et Info - Site interactif en cours de lancement
4.	Documents Officiels (Passeport - Permis de conduire)	X			http://www.polisen.se/ - Informationnel - Permis : http://www.vv.se/ - e-DL à l'étude
5.	Déclaration de Véhicule (Nouveau, occasion, import)			X	http://www.vv.se/
6.	Permis de Construire	X			http://www.skl.se/lopsedelbanner.asp?C=24 - Informationnel et Local
7.	Déclaration et plaintes à la Police (Vol - effraction)	X			http://www.polisen.se/ - Déclarations en ligne
8.	Recherche en Bibliothèques et Fonds Documentaires			X	http://www.bibliotek.se/ - Outil de Recherche incluant toutes les bibliothèques
9.	Délivrance de Certificats d'Evènements de la Vie		X		http://www.skatteverket.se/ - Certificats Naissance en ligne au moyen de l'e-ID
10.	Inscription aux études supérieures - Universités			X	http://www.vhs.se/ - Coordination Nationale et Portail Interactif
11.	Changements d'adresse		X		http://www.adressandring.se/ - Service proposé par La Poste Suédoise
12.	Services Soins / Santé - Rdv et Données Médicales	N	A		Service décentralisé - certains sites régionaux ont des services en ligne
Services Publics aux Entreprises		Niveau			Commentaire
		1 2	3	4	
1.	Paiement des Contributions Sociales			X	http://www.skatteverket.se/
2.	Déclarations Fiscales - Notifications et Paiement			X	http://www.skatteverket.se/
3.	TVA - Notifications et Paiement			X	http://www.skatteverket.se/
4.	Création d'Entreprise en Ligne			X	https://www.foretagsregistrering.se/ Guichet Unique - Les formulaires doivent être remplis et signés avec l'e-ID
5.	Soumission des données statistiques officielles		X		http://www.scb.se/
6.	Déclarations de Douanes			X	http://www.tullverket.se/
7.	Permis et Autorisations liés à l'Environnement	X			http://www.skl.se/lopsedelbanner.asp?C=24 - formulaires téléchargeables
8.	Achats Publics			X	http://www.avropa.nu/ - Un Portail Gouvernemental existe mais le Service est de plus en plus fourni par des opérateurs Privés spécialisés sur les achats publics





Bibliographie

Danilo MARTUCCELLI , *Grammaire de l'Individu* – Ed. Gallimard 2002 – Folio Essais

François DUBET, Danilo MARTUCCELLI , *Dans Quelle Société Vivons Nous* – Ed. SEUIL – Collection l'Épreuve des Faits 1998

G. LE CRADINAL, J-F. GUYONNET, B. POUZOULLIC , *La Dynamique de la Confiance* – Ed. DUNOD –1997

R. LAUFER, M ORILLARD, *La Confiance en Question* – Ed. L'Harmattan – Collection Logiques Sociales 2000

Agnès BRADIER , **Deputy Head of the e-Government UNIT, EC - DG Info & Media** , *Le Gouvernement Electronique : Une Priorité Européenne* – Ed. de l'ENA – Revue Française d'Administration Publique N° 110, 2004, pp 337-348

Peter VANVELTHOVEN , **State Secretary for State Computerization, Belgium, and Jan de Prest** - *Note de Politique Générale 2007*, Belgium computerization ICT General Policy 2007

Viviane REDING , **EC Member in charge of Information Society & Media**, *E-Government 2010 : Citizens and Business first* Ed EUROSPACE S.R.L. 2006

Youval ECHED – Cabinet YeMA CONSULTANTS, *Un internet de confiance pour l'administration électronique*, Ed. Cahiers Stratégiques de l'AFNOR - ENJEUX N° 241 – février 2004, pp 40 – 43

OECD iGovernment Working papers series and Richard HEEKS, *Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison* – Ed. University of Manchester Institute for Development Policy and Management, 2006

Etude EC i2010, CAP Gemini, *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? 6th Measurement*, DG INFOS & MEDIA - Ed EUROSTAT - innore_cgey
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/index_en.htm

Etude EC i2010, CAP Gemini, *The User Challenge Benchmarking The Supply of Online Public Services : 7th Measurement September 2007* - DG INFOS & MEDIA.

Transatlantic Secure Collaboration Program, <http://www.tscp.org>.

Wikipédia – item Data Security, [http:// fr.wikipedia.org/wiki/Sécurité_des_données](http://fr.wikipedia.org/wiki/Sécurité_des_données)

Base de Données Eurostat - Eurostat/**UNECE demographic projections** · Eurostat **2007** – www.ec.europa.eu/eurostat

Agence Wallonne de Télécommunication, Atelier de Sensibilisation à la sécurité en Région wallonne - 12 février 2007

European Project MODINIS, *Status of Identity Management in European eGovernment Initiatives Report IIR 1*, EC DG Info et Media 6 june 2006

EC DG INFO & MEDIA, Ralf Cimander (Ifib Germany), **Andreas Aarma** (SK, Estonia), *eGovernment, Interoperability at Local and Regional Level, e-Id in Estonia*, Good Practice Case, 17 october 2006



Gemalto

Gemalto est un leader mondial de la sécurité numérique.

Nos produits et services sont utilisés par plus d'un milliard de personnes à travers le monde pour diverses applications, notamment dans les télécommunications, les services financiers, les administrations, la gestion des identités, le contenu multimédia, la gestion des droits numériques, la sécurité informatique et les transports en commun.

Dans le secteur public, Gemalto dispose d'une expérience pratique considérable, acquise lors de projets majeurs de passeports et cartes d'identité électroniques. Gemalto participe également aux principaux programmes de santé électroniques dans le monde, sans oublier, bien sûr, nombre de réalisations autour du permis de conduire, de l'immatriculation des véhicules et des cartes tachygraphiques.

Chiffres clé : chiffre d'affaires pro forma 2006 de 1,7 Md€, 10.000 employés, 23 sites de production, 36 centres de personnalisation, 1 500 ingénieurs R&D.

Plus d'information : eric.billiaert@gemalto.com et www.gemalto.com

YeMA Consultants

YeMA Consultants est un cabinet de conseil en stratégie, marketing et coaching au service de la conduite des stratégies d'innovation et des transformations opérationnelles associées, en particulier pour la modernisation des services publics.

YeMA est en outre reconnu au plan européen pour son savoir faire dans le domaine de l'e-Gouvernement, L'identification numérique, les services de confiance, la sécurité, la traçabilité et l'archivage du document électronique.

YeMA Consultants intervient en étude ou en assistance à maîtrise d'ouvrage.

YeMA Consultants adresse également les filières Industrielles, en travaillant en particulier à la transformation numérique de l'entreprise étendue.

Les consultants YeMA mettent en œuvre avec leurs clients les nécessaires ajustements dans un monde de service et de compétitivité en tirant le meilleur des nouvelles technologies, du marketing et des sciences cognitives, car dorénavant la complexité impose l'association de toutes les compétences concourant aux succès.

YeMA Consultants a assuré la Vice Présidence du Forum Mondial de l'e-Gouvernement 2006 à Paris en partenariat avec l'ONU, la Banque Mondiale, e-Africa, et la Commission européenne (51 pays, 230 orateurs, 2300 visiteurs)

Contact : Youval ECHED - youval.ched@laposte.net - +33.6.07.25.16.11

