

LA DEMATERIALISATION, UNE REALITE D'AUJOURD'HUI

une série de guides par CertiNomis et A&G Project Management



E-ADMINISTRATION

GUIDE N°3

TABLE DES MATIÈRES

E-administration

PARTIE 1	Internet, une porte sur le monde.....	5
1.1	Internet ou le savoir partager	6
1.2	L'insécurité dans un monde virtuel	8
1.3	La confiance, une nécessité dans un monde virtuel.....	10
1.4	La signature électronique, un outil de confiance du monde dématérialisé.....	13
PARTIE 2	L'E-administration	15
2.1	L' E-administration, faire de l'administré un client.....	15
2.2	L'E-administration au service des particuliers	17
2.3	Quelques services à l'attention des particuliers.....	18
2.4	L'E-administration au service des collectivités publiques.....	20
2.5	L'E-administration au service des entreprises	22
2.6	D'autres services pour les entreprises.....	22
2.7	L'E-administration, pour résumer.....	25
PARTIE 3	Conclusion	26
PARTIE 4	Annexes	27
4.1	Glossaire	28
4.2	Liens utiles	32
4.3	Des mêmes auteurs	33
4.4	Présentation des auteurs	34

Photographie de couverture : A. Tudela pour CertiNomis / La Poste

DROITS D'AUTEURS ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le présent document est une œuvre protégée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle du 1^{er} juillet 1992, notamment par celles relatives à la propriété littéraire et artistique et aux droits d'auteur, ainsi que par toutes les conventions internationales applicables. Ces droits sont la propriété exclusive des co-auteurs (CertiNomis, A&G Project Management, et Gilles de Chezelles). La reproduction ou la représentation (y compris la publication et la diffusion), intégrale ou partielle, par quelque moyen que ce soit (notamment électronique, mécanique, optique, photocopie, enregistrement informatique), non autorisées préalablement par écrit par tous les co-auteurs ou leurs ayants droit, sont strictement interdites.

Le Code de la Propriété Intellectuelle n'autorise, aux termes de l'article L.122-5, d'une part, que « *les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective* » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « *toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite* » (article L.122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée notamment par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

INTRODUCTION

E-ADMINISTRATION

*« Un Etat qui n'a pas les moyens d'effectuer des changements
n'a pas les moyens de se maintenir »
(Edmund Burke).*

Le passage de l'administration à l'E-administration est certainement l'un des plus grands défis que l'Etat n'ait eu à relever depuis bien longtemps. Cette grande réforme a pour objectif d'utiliser les ressources d'Internet afin de faciliter l'accès des citoyens et des entreprises à l'administration électronique tout en permettant de rationaliser et d'améliorer les échanges entre les différents services et les administrations. Ainsi, l'E-administration est l'un des projets du chantier de la modernisation de l'Etat.

L'E-administration (également appelée : administration électronique) vise aussi bien à améliorer les services rendus aux citoyens qu'à accroître l'efficacité même de l'administration, tout en contribuant, de façon notable, à la maîtrise des dépenses publiques. C'est un symbole de modernité qui apparaît autant comme une opportunité que comme une nécessité pour l'Etat et les collectivités, soucieux de renforcer l'attractivité de leurs zones d'influence territoriale.

L'administration électronique la confiance des citoyens. Cette démarche est très bien perçue par les citoyens¹ qui y voient une image forte de modernisation de son administration.

La E-administration s'est également donné pour objectif, à terme, de réduire le poids des dépenses publiques.

¹ selon la 7^{ème} édition du baromètre Accenture sur l'E-administration parue en juin 2006, 80% des utilisateurs sont confiants dans l'utilisation d'Internet, et 74% préfèrent utiliser Internet pour leurs démarches par rapport aux autres canaux (courrier ou déplacement au guichet).

PARTIE 1 INTERNET, UNE PORTE SUR LE MONDE

Démocratisé dans les années 1990, Internet est aujourd'hui un outil d'information, de communication et d'échange incontournable tant du point de vue professionnel que du point de vue personnel et familial. L'une des premières raisons est, il faut bien le reconnaître, que l'information y est assez complète et, surtout, qu'elle est souvent mise à jour en temps quasi-réel.

Bien sûr, tout ce que l'on y trouve n'est pas forcément exact et, pour celui qui ne serait pas vigilant sur la qualité ou l'origine de ses sources, cela peut avoir des conséquences importantes. Le risque existe, par exemple, de la diffusion d'informations erronées dans un but de désinformation. Mais au même titre que l'automobile est un formidable moyen de transport malgré le nombre des morts sur les routes, il ne faut pas voir que les maux apportés par Internet.

Cette première partie s'attachera à reprendre quelques bases sur Internet, la confiance et la sécurité dans un monde virtuel. Sécurité et confiance, deux notions qui se doivent impérativement d'être conjuguées ensemble dans un monde dans lequel les échanges deviennent de plus en plus dématérialisés.

1.1 INTERNET OU LE SAVOIR PARTAGER

Dès l'origine les chercheurs ont été parmi les premiers à utiliser régulièrement les outils de communication sur le Web. Ils s'en sont servi pour diffuser leurs idées, souvent étayées par de nombreux documents. Ils ont également mis à la disposition d'un public curieux, s'intéressant aux sujets scientifiques, technologiques, environnementaux ou médicaux, de très nombreux documents et sources d'informations de grande qualité. Les grands laboratoires et les grandes organisations de recherche ou d'exploration ont d'ailleurs établi des stratégies de communication virtuelles qui leur permet d'établir des ponts avec les chercheurs ainsi qu'avec un public de plus en plus large, à travers tous les continents.

Une nouvelle façon de travailler

Le réseau Internet couvre aujourd'hui une grande partie de la planète et transforme notre mode de vie, notre manière de penser, notre approche de la connaissance et notre façon de partager les informations. A l'heure du web 2.0, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à prendre conscience que leurs richesses de demain dépendent beaucoup plus de leur capital immatériel actuel et futur que de leurs biens matériels. L'Internet de la connaissance et de l'échange est également un nouveau concept économique avec d'importantes implications sociales et culturelles.

Les informations dématérialisées sont les nouvelles matières premières avec lesquelles il faut maintenant travailler. C'est ainsi que ceux qui seront capables de les utiliser et de les transformer en outils, grâce à une formation adéquate et une capacité permanente d'adaptation, apporteront à leurs entreprises une forte valeur ajoutée et, de ce fait, seront ceux qui, professionnellement, porteront l'avenir.

Partager pour évoluer

Internet se révèle ainsi un remarquable outil de partage des connaissances interne et externe et apporte aux utilisateurs éclairés une véritable culture du partage. Toutefois faire accepter à des salariés la notion de transmission et d'échange du savoir ne rencontre pas toujours un accueil favorable, loin s'en faut. En effet, la culture salariale française a tendance à considérer avec méfiance la mise en commun du savoir-faire, plutôt synonyme pour la plupart des dirigeants, des cadres et des syndicats, de perte de leurs pouvoirs respectifs.

Capital intellectuel et force de travail

Le défi des entreprises et des personnes publiques est de gérer le capital intellectuel que représentent leurs salariés. Aujourd'hui l'immatériel devient au moins aussi précieux que l'outil de production : la valeur de la connaissance augmente au fur et à mesure que la durée de vie des produits et des services diminue. Aujourd'hui, aucune entité ne peut espérer prospérer avec un savoir-faire qui serait exploité pendant de nombreuses années. Les organisations doivent faire vivre le capital intellectuel issu de l'accumulation des pratiques, du savoir-faire et de l'expertise de tous. Pour cette raison, il faut que chaque individu accepte de partager, en temps réel, une partie de ce qu'il sait et, dans le même temps, qu'il sache utiliser le savoir mis à sa disposition par les autres.

Un échange systématique et largement diffusé, à travers un média accessible à tous, permet de partager les expériences. Nombre d'entreprises pratiquent ainsi déjà, sans l'avoir théorisée, cette culture du partage à travers la mise en place de portails intranet ou Internet, ce qui améliore alors de façon presque mécanique la qualité des services dispensés aux clients. Pour que cela fonctionne bien, chacun ne doit pas se demander '*ce que la gestion des connaissances peut faire pour moi*' mais '*que dois-je faire pour apprendre à partager tout en partageant pour apprendre*'.

La liberté au bout du chemin ?

« *Plus les hommes seront éclairés, plus ils seront libres* » a écrit Voltaire. L'histoire des moyens de communication qui, depuis la radio jusqu'à Internet, savent passer au delà de toutes les frontières, confirme la pertinence de cette analyse vieille de plus de deux siècles.

Mais au terme de ce processus, la fracture digitale ne vient pas de la difficulté d'accès à la technologie et aux informations. Au contraire, elle vient des capacités de chacun à y accéder et à les utiliser efficacement. Certains seront parfaitement capables de trouver, d'analyser, de sélectionner et d'exploiter les informations utiles dans le monde virtuel, d'autres s'y perdront.

L'un des défis du monde professionnel est alors qu'un maximum de personnes sache exploiter ce puits sans fond d'informations qu'est Internet, tout en conservant son esprit d'analyse et son sens critique.

A retenir :

La richesse d'un service comme d'une entreprise dépend désormais plus de son immatériel que de ses biens matériels.

La valorisation du capital immatériel passe par ses hommes et leur capacité à partager connaissances et compétences.

Il faut donc faire évoluer les mentalités au sein des entreprises afin de permettre aux hommes de partager au mieux.

1.2 L'INSÉCURITÉ DANS UN MONDE VIRTUEL

Plus de la moitié de la population masculine perd tout bon sens lorsqu'on lui propose de regarder la photographie d'une actrice bien en chair et surtout dénudée ...En conséquence le développement d'Internet (plus d'un milliard d'internautes dans le monde) a entraîné la prolifération des incidents et des attaques dont l'importance et la soudaineté peuvent de moins en moins être anticipées.

Selon toutes les nombreuses sources officielles² qu'elles soient d'origine étatiques ou civiles et quel que soit la zone géographique, chaque année en France et à travers le monde plus d'une entreprise sur trois est victime d'au moins une attaque qui bloque ses ordinateurs et lui fait perdre à chaque fois des centaines, voir des milliers d'heures de travail.

Un E-mail est une simple carte postale...

L'E-mail est devenu en quelques années un nouveau moyen de communication incontournable dans de très nombreux domaines de la vie professionnelle : il présente des avantages certains. En effet, comment être insensible au fait qu'un E-mail est transmis en temps quasi-réel, que son prix de distribution défie toute concurrence, que quiconque possédant une adresse E-mail est joignable partout à travers le monde, que l'on peut accéder à ses E-mails où que l'on se trouve ?

Mais un E-mail est aussi l'équivalent informatique de la carte postale : lisible par quiconque le voit passer. Vous viendrait-il à l'esprit d'envoyer par la poste des informations commerciales, voire confidentielles sur une simple carte postale ?

Attaques et désinformations, l'E-mail peut devenir une arme

Les lettres anonymes servent à des dénonciations, à exercer des pressions, à semer la terreur ou à pratiquer le chantage. Il est possible de répliquer ces tristes méthodes avec le courrier électronique. Par exemple, en diffusant des calomnies ou de fausses informations, ou en envoyant un e-mail accompagné d'un virus.

Les lettres et colis piégés sont des outils très prisés par les terroristes. L'E-mail peut ainsi être utilisé comme une arme pour paralyser un ordinateur, voire le réseau entier d'une entreprise. Il suffit pour cela d'envoyer par exemple un grand nombre de messages, ou des messages très volumineux, pour saturer une messagerie. Ce type d'attaque correspond à ce que l'on dénomme la méthode de la 'bombe logique'.

Qui vous attaque ?

Un ordinateur connecté à Internet sans protection particulière possède une durée de survie de moins de vingt minutes...Il faut donc mettre en place une véritable politique de protection de vos ordinateurs contre ces attaques potentielles. Voici quelques exemples d'attaques.

Aujourd'hui les 'petits génies' de l'informatique, dénommés '*hackers*', savent tout faire y compris en utilisant vos propres ordinateurs. Ils peuvent espionner des claviers : adieu alors la

² voir <http://www.certa.ssi.gouv.fr/certa/certa.html> et http://www.securite-informatique.gouv.fr/gp_mot7.html

confidentialité de tous les mots de passe. Ils peuvent également visualiser de chez eux en temps réel ce qui s'affiche sur votre écran. Ils savent 'squatter' des disques durs pour y déposer des fichiers illicites qu'ils vont mettre à la disposition de la communauté des hackers. Ils peuvent même utiliser vos ordinateurs pour lancer des attaques contre des cibles sensibles comme des Ministères, des banques, des organismes... Bref, ils aiment bien se servir des ordinateurs des autres pour se cacher et 'hacker' en toute impunité.

Les malversations sur Internet proviennent d'individus ayant des motivations assez différentes. Les études qui ont été réalisées montrent que ces agresseurs opèrent souvent par défi ou par jeu. Certains agissent par folie, pour de l'argent ou tout simplement par vengeance. Ainsi cet ingénieur qui, voulant se venger de son supérieur hiérarchique, avait détourné des millions de dollars et qui, parce que personne ne s'en était rendu compte au sein de son entreprise, est allé se dénoncer lui-même pour mieux savourer sa vengeance...

Enfin, les professionnels de l'informatique ont eux aussi parfois des comportements étranges. Ainsi cette société informatique, dont nous taïrons le nom par courtoisie, qui, certaine d'avoir trouvé un système inviolable, a proposé trois cent mille dollars au premier hacker qui en viendrait à bout. Trente cinq minutes plus tard, montre en main, l'entreprise pouvait remplir le chèque. Oui, vous avez bien lu, le système n'a pas tenu plus de 35 minutes...

Rappel : quelques règles simples pour vous protéger des 'faux mails'

Le vecteur préféré des attaquants reste le mail qui, en parcourant le réseau mondial, est un remarquable outil de diffusion des contaminations. Toutes les statistiques indiquent qu'aujourd'hui plus de 60% des attaques utilisent le mail comme support ce qui ne met personne à l'abri d'une contamination ou d'une attaque.

- L'authenticité d'un E-mail et de son expéditeur doit toujours être vérifié afin d'éviter de se faire piéger par des E-mails trafiqués, diffusant des calomnies, communiquant de fausses informations ou de la désinformation.
- On ne doit jamais ouvrir une pièce attachée à un E-mail tant que l'on a pas authentifié de façon certaine la bonne foi de son expéditeur.
- En cas de doute sur un E-mail reçu, contactez l'expéditeur pour lui faire certifier l'authenticité de son message.

Enfin, obtenez et maintenez un outil antivirus sur votre ordinateur. Dans le commerce et sur Internet, plusieurs solutions « familiales » ou professionnelles existent en « pack » standard et facile d'installation.

Des solutions techniques et organisationnelles simples à mettre en œuvre et à utiliser existent, n'hésitez pas à les utiliser.

1.3 LA CONFIANCE, UNE NÉCESSITÉ DANS UN MONDE VIRTUEL

Depuis toujours, la confiance ne se décrète pas, elle s'acquiert. Le problème auquel nous sommes aujourd'hui confrontés réside dans le fait que nous échangeons, communiquons et commerçons de plus en plus de façon dématérialisée, c'est-à-dire dans un monde virtuel.

La confiance dans le monde réel

Dans le monde des échanges physiques, bons nombres de mécanismes et de procédures nous permettent de pouvoir accorder notre confiance à un document, une information ou toute autre support.

La confiance y est très souvent liée à des notions comme la proximité, la réputation, la fréquentation, l'expérience, la connaissance, voire l'amitié, la recommandation, le parrainage ou nos différents sens. Lorsque nous achetons quelque chose, nous pouvons voir et toucher la marchandise. Nous rencontrons nos interlocuteurs commerciaux, et nous pouvons décider de nous fier à l'impression que nous ressentons.

Passer du monde réel au monde virtuel

Le problème est que, très souvent, certains de ces critères ne sont pas utilisables en l'état dans le cadre des échanges dématérialisés. Un pirate informatique peut usurper une identité, la vôtre peut-être, intercepter des communications de type mail, voire modifier le contenu de l'un de vos courriers électroniques à votre insu ou à l'insu de votre interlocuteur.

Le réseau Internet est beaucoup plus ouvert, et partant de là, paraît beaucoup moins sûr que le monde réel.

En effet : si on achète un produit dans une boutique à côté de chez soi, on peut voir si elle a pignon sur rue, savoir si elle a « bonne réputation », enfin, revenir en cas de souci sur la marchandise. En revanche, nous faisons souvent peu jouer la concurrence, privilégiant la proximité et la connaissance à la recherche d'autres prestataires. Sur Internet au contraire, pour le même produit, nous obtenons des milliers d'offres, à des prix souvent plus concurrentiels, et nous n'avons qu'à effectuer quelques « clics » de notre souris pour comparer. Mais avons-nous les mêmes garanties ? Comment pouvons-nous trouver des indices de confiance ?

C'est pour répondre à ces interrogations que le développement de la dématérialisation des échanges dans le cadre commercial ou confidentiel a nécessité la mise en place de véritables espaces de confiance.

Le recours à des tiers de confiance

Pour établir une relation de confiance entre acteurs qui ne se connaissent pas, le recours à des « tiers de confiance » a toujours été la solution privilégiée. C'est ainsi qu'au Moyen Âge, les banquiers lombards se portaient garants des billets à ordre qu'ils émettaient et qui étaient négociables dans toute l'Europe. L'intermédiation, grâce à des Tiers de confiance, a ainsi permis les échanges de valeurs en tout point de l'Europe, même durant les nombreuses périodes troubles.

Cet aspect est important car, en général, les mécanismes informatiques liés aux échanges dématérialisés ne sont pas du tout connus et très rarement transparents. Les utilisateurs, qui, par définition, ne sont pas des spécialistes, ne savent pas « comment ça marche ». Ils ont donc pris l'habitude d'agir et d'utiliser les outils à leur disposition essentiellement en fonction de leur degré de satisfaction ou de confiance, que ce soit *a priori* ou *a posteriori*. Pour rationaliser ces pratiques, et afin que les services de dématérialisation puissent se développer et devenir opérationnels, en plus d'un cadre légal ou contractuel, en plus d'une technologie, il a fallu que les opérateurs assurant les transactions apportent des garanties en ayant recours à de véritables Tiers de confiance dans le cadre des échanges électroniques.

C'est ainsi que le principe séculaire du Tiers de confiance s'applique désormais aux échanges sur Internet et permet le déploiement de solutions dématérialisées à l'usage des entreprises, des personnes publiques et des particuliers.

Les tiers de confiance du monde réel au secours d'Internet

Avoir confiance dans les échanges électroniques ne se résume pas à accorder sa confiance à des technologies. Bien sûr, l'utilisation de techniques fiables est nécessaire, mais cela ne suffit pas car la confiance dans des informations dématérialisées, c'est également une question de droit, d'identification du correspondant, de garanties...

C'est pour cette raison que le positionnement et l'implication d'institutionnels traditionnels de la confiance du monde physique ont été indispensables au développement des services de confiance dans la sphère numérique.

Aujourd'hui dans l'univers de la dématérialisation, comme hier dans le monde du papier, les trois éléments qui caractérisent un véritable tiers de confiance sont sa neutralité, sa pérennité et enfin sa légitimité.

- Pour être neutre, le Tiers de confiance doit avoir une fonction et un rôle sans aucun intérêt direct avec les clients et partenaires pour lesquels il est opérateur.
- Pour assurer la pérennité du service, il doit pouvoir conserver les preuves des échanges et savoir les restituer à qui de droit lorsque cela est juridiquement utile, ce qui peut aller jusqu'à plusieurs dizaines d'années.
- Enfin la légitimité d'un Tiers de confiance est issue d'une reconnaissance publique sous diverses formes, par exemple la conformité à des critères juridiques et techniques forts.

Devant la forte implication que représentent ces impératifs, vous comprenez aisément qu'il n'est pas possible de se proclamer « Tiers de confiance » du jour au lendemain ...

La chaîne de confiance dans le monde virtuel

Il faut bien l'admettre, l'information dématérialisée porte en elle-même des notions totalement contradictoires. En effet, l'information numérique est par nature vulnérable car elle peut être détruite, amputée, falsifiée, plagiée, dupliquée et modifiée à l'infini. En revanche, il est possible de créer des conditions de garanties qui permettent un meilleur niveau de contrôle que dans le monde matériel.

La meilleure solution de contrôle consiste alors à assurer, à chaque endroit logique d'une application dématérialisée, l'intervention de Tiers de confiance distincts, qui pourront sécuriser une

partie, sans avoir la main sur l'ensemble. Ceci permet de créer une véritable « chaîne de confiance » assurant globalement la sécurité et la confidentialité des échanges dématérialisés. Bien sûr, pour que la chaîne de confiance soit fiable et surtout incontestable, chaque Tiers de confiance se doit d'être neutre par rapport au service qu'il apporte et donc avoir une fonction et un rôle sans aucun lien direct avec les échanges pour lesquels il est opérateur ni lien avec les autres tiers de confiance de la chaîne de confiance globale.

Prenons un exemple de chaîne de confiance qui peut être mis en place dans le domaine des appels d'offres dématérialisés. Chaque plateforme peut faire appel à plusieurs Tiers de confiance distincts : l'Autorité de Certification qui émet les certificats électroniques servant à la signature, l'Autorité d'Horodatage qui assure des dates et heures de dépôt, enfin, le Tiers Archiveur pour la conservation des données électroniques.

Organiser l'avenir

Depuis toujours, la confiance est le fondement de l'économie et de ce fait, comme hier et quelles que soient les technologies de demain, elle sera à la base des échanges commerciaux et administratifs du monde internet.

A retenir :

La confiance ne se décrète pas, elle s'acquiert.

Les trois éléments qui caractérisent un véritable Tiers de confiance sont :

- sa neutralité,
- sa pérennité
- sa légitimité.

La validité d'une chaîne de confiance repose sur l'indépendance des différents tiers de confiance qui la compose.

Dans le cadre d'un projet de dématérialisation le recours à intervenant Tiers de confiance indépendant est fortement conseillé.

1.4 LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE, UN OUTIL DE CONFIANCE DU MONDE DÉMATÉRIALISÉ

Clé de voûte des échanges sur Internet, la signature électronique a une existence bien attestée en droit français. On peut signer électroniquement des documents, et ces documents signés, sous certaines conditions d'archivage et de signature, sont recevables devant un tribunal. La signature électronique existe donc pour les personnes physiques, qu'elles agissent pour leur propre compte ou pour le compte de l'organisation qu'elles représentent.

Signer, une histoire vieille comme le monde

Dans le commerce, usuellement, un simple échange de poignées de main devait pouvoir suffire à conclure un marché. Cependant, les besoins de traçabilité et de preuve, liés à la volonté de responsabiliser les personnes ayant pris un engagement ont donné lieu à l'usage d'un document écrit signé comme preuve de l'accord conclu. En cas de contestation d'une des parties, il est aussi d'usage de disposer d'un tiers qui arbitre.

La signature s'est matérialisée soit sous la forme d'un sceau, élément personnel identifiable, ou d'une signature manuscrite. La signature manuscrite permet de déterminer :

- l'identité du signataire, c'est-à-dire plus exactement de lier un signe à une personne,
- et permet aussi de marquer l'expression de son consentement à un écrit (un acte).

Le fait de signer engage la responsabilité de la personne qui approuve l'acte.

Or, avec l'accroissement de la dématérialisation des échanges (les écrits sont d'abord rédigés sur ordinateur, envoyés par e-mail...) la nécessité de trouver un équivalent électronique à la signature manuscrite est devenue évidente. De nombreux textes de loi ont vu le jour pour donner un cadre juridique à la signature électronique.

La signature à l'ère d'Internet

Dans le contexte du travail sur documents dématérialisés, il fallait adapter le droit de la preuve aux nouvelles technologies, et trouver l'équivalent à la signature manuscrite et à la notion d'intégrité du document pour le numérique. Cette démarche a été initiée par le parlement européen, puis transcrite et implémentée en droit français.

Le parlement Européen, dans sa Directive Européenne du 13/12/1999 (directive 1999/93/CE) reconnaît, sous certaines conditions, le caractère recevable de la signature électronique en justice, de la même manière qu'une signature manuscrite.

Puis, en droit français, la loi n° 2000-230 du 13/03/2000 relative à la signature électronique porte adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information. Elle étend la notion de preuve à tout écrit quelque soit sa forme (papier, électronique...) son support et son mode de transmission. Ceci est valable sous réserve que la personne dont l'écrit émane puisse être identifiée et que l'intégrité du document ne soit pas mise en doute. Cette loi prévoit aussi l'insertion de l'article 1316-4 du Code Civil.

Cet article du Code Civil définit la notion de signature : « *La signature nécessaire à la perfection d'un acte juridique identifie celui qui l'appose. Elle manifeste le consentement des parties aux obligations qui découlent de cet acte.* » et donne les conditions de la signature électronique

« Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. »

Voici donc les 3 notions clés de la signature électronique :

- **Identification** : Le certificat permet de connaître l'identité de la personne émettrice, et la garantit .
- **Intégrité** : Le certificat permet de garantir que le document signé n'a pas été modifié en avertissant le destinataire si son intégrité est compromise.

- **Non répudiation** : Le signataire d'un document ou d'un e-mail à l'aide d'un certificat électronique ne peut pas se dédire : il a donné son consentement à cet écrit.

Mais le législateur ne s'est pas arrêté là. En effet il a apporté des réponses et a précisé, dans le cadre des échanges dématérialisés, les règles de fonctionnement, techniques et juridiques, de la signature électronique. C'est ainsi qu'il a défini, autour de cette dernière, les grandes règles portant, par exemple, sur la dématérialisation des marchés publics, sur la facture électronique ou sur l'archivage des documents électroniques donnant ainsi à la signature un caractère universel.

PARTIE 2 L'E-ADMINISTRATION

2.1 L'E-ADMINISTRATION, FAIRE DE L'ADMINISTRÉ UN CLIENT

Le passage de l'administration à l'E-administration³ est certainement l'un des plus grands défis que l'Etat ait eu à relever depuis bien longtemps.

Cette grande réforme qui va fortement moderniser l'Etat et son administration a pour objectif d'utiliser les ressources d'Internet afin de faciliter l'accès des citoyens et des entreprises à l'administration tout en permettant de rationaliser et d'améliorer les échanges entre les différents services et les administrations.

En France, un démarrage plutôt lent

Malgré son implication et son rôle historique dans l'émergence des réseaux informatiques, avec le lancement du Minitel en 1981, l'Etat français a difficilement pris le train de l'Internet à ses débuts. Ce n'est qu'en 1997 qu'il a mis en route le premier programme d'action gouvernemental pour la société de l'information. Depuis cette date, la France a en revanche largement rattrapé son retard par rapport à ses proches voisins européens.

L'objectif de ce programme était que de doter tous les établissements scolaires du pays d'une connexion Internet, que les ministères créent leurs sites Internet, que des espaces publics numériques gratuits et libres d'accès se développent dans toutes les régions et, enfin, que soient mises en place des téléprocédures administratives pour simplifier la vie des citoyens.

C'est ainsi qu'Internet, grâce à sa démocratisation rapide et à ses nombreuses évolutions technologiques, a modifié notre appréhension de l'espace et du temps avec, pour conséquence, de profondes implications culturelles et politiques dont la E-administration est un bon exemple.

Malgré quelques échecs comprenant des initiatives « douteuses »

Bien sûr, tout n'a pas été parfait et, comme souvent lorsque l'on exploite de nouvelles technologies, quelques dérives, quelques tâtonnements et quelques erreurs ont eu lieu comme par exemple lors du lancement de TéléTVA en 2001 ou, plus récemment les nombreux tâtonnements concernant la carte Vitale contenant le fichier médical de l'assuré.

Pour éviter que nos libertés individuelles et notre démocratie ne soit en péril du fait de l'interconnexion et du croisement très aisé d'un nombre de plus en plus important de données et d'informations, le législateur a étendu les pouvoirs d'autorités de contrôle et de régulation dont la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) en est la manifestation la plus importante.

Au nom de la technologie, certaines personnes publiques ont dématérialisés des services en oubliant de prendre en compte les coûts de fonctionnement prohibitif.

³ E-Administration : Administration Électronique. Nous avons tendance à ajouter ce « E » en avant des mots, comme en Anglais, plutôt que de répéter « électronique » en toutes lettres en fin d'expression, pour des raisons pratiques. Que les puristes de la langue française veulent bien nous excuser de ce choix de facilité.

Bien sûr il faut encourager le développement de l'E-administration lorsqu'elle réduit réellement les coûts mais sans oublier qu'en tant que citoyen nous devons avoir un œil sur ces évolutions afin d'éviter les risques de dérives démocratiques comme avec le vote électronique.

Un grand projet « gagnant-gagnant »

Véritable chantier national, l'administration électronique vise aussi bien à améliorer les services rendus aux citoyens qu'à accroître l'efficacité même de l'administration, tout en contribuant, de façon notable, à la maîtrise des dépenses publiques. C'est un symbole de modernité et d'universalité qui apparaît autant comme une opportunité que comme une nécessité pour l'Etat et les collectivités, tous soucieux de renforcer l'attractivité de leurs zones d'influence territoriale.

L'Etat distingue quatre « piliers de la modernisation »⁴ :

1. Adaptation des missions de l'Etat (un euro dépensé doit être un euro utile)
2. Simplification des relations avec l'utilisateur
3. Amélioration de la qualité de services
4. Optimisation de la gestion des administrations

L'usage des nouvelles technologies ne s'est pas limité pas à l'exécution électronique de processus administratifs existants, mais a permis de réaliser un grand plan de simplification les démarches administratives pour les rendre accessibles et compréhensibles par le plus grand nombre. Le déploiement des actions dans le cadre de l'administration électronique va donc de pair avec la réforme des processus administratifs et une meilleure organisation permettant aux citoyens d'échanger leur statut 'd'utilisateurs' en celui de 'clients' de l'administration.

La Direction Générale de la Modernisation de l'État (DGME), rattachée au Ministère du Budget, a été créée par décret le 30 décembre 2005 pour organiser et rationaliser les différents projets liés au chantier de la modernisation.

Moins de papier, plus d'efficacité

La gestion de la dématérialisation des documents, dans un pays où il existe des milliers de formulaires administratifs, est devenue une évidence aussi bien du point de vue des personnes publiques que de celui des citoyens. La dématérialisation des formulaires administratifs permet d'éliminer le traitement coûteux des documents imprimés tout en préservant l'intégrité des informations, et en proposant un niveau de sécurité renforcé.

Afin de véritablement tirer parti de la E-administration, les administrations doivent remplacer les milliers de formulaires imprimés par des formulaires en ligne interactifs, facilement accessibles et pratiques à utiliser. Cette solution permet également de simplifier l'échange, la révision et l'approbation des documents. En fournissant aux utilisateurs un accès en libre-service, en y joignant des aides et explications associées claires et précises, les personnes publiques améliorent considérablement l'efficacité et la productivité de leurs services en contribuant à l'élimination de nombreux travaux de saisie ce qui, par conséquent, réduit d'autant les erreurs dans le traitement de l'information.

⁴ Ces piliers sont listés sur le site Internet : www.modernisation.gouv.fr . Nous reprenons la liste ici, sans reformulation des termes employés.

2.2 L'E-ADMINISTRATION AU SERVICE DES PARTICULIERS

De très nombreux services à l'attention des particuliers ont été ouverts par les administrations centrales et par les collectivités locales. Le service le plus utilisé est la déclaration de revenu en ligne. En 2008, en France, plus de sept millions de citoyens ont télédéclaré leurs revenus par Internet, ce qui correspond à plus de 30% des foyers fiscaux. Mais ce service n'est pas le seul à la disposition des citoyens.

Des formulaires directement accessibles sur Internet

Malgré son attachement aux services publics, la population a, aujourd'hui encore, une image assez négative du traitement au guichet assuré par les personnes publiques. Pour faire disparaître les habituels « *ils nous baladent* », « *il manque toujours un papier* » et autres « *on a fait le tour de tous les bureaux...* », l'administration électronique s'est donné pour premier objectif de simplifier la vie des citoyens en les informant préalablement à toute démarche puis en personnalisant, autant que possible, leurs relations avec les services des personnes publiques.

Les administrations du monde entier sont confrontées aux mêmes défis et doivent traiter au quotidien le flux de plusieurs dizaines de milliers de personnes venant aux guichets pour y traiter des problèmes personnels, tous spécifiques. Le 'guichet virtuel' doit, en toute sécurité et en toute confiance, permettre de réduire les temps d'attentes habituels. Le traitement de la documentation est également un gros problème car il faut toujours fournir aux citoyens des documents administratifs à jour. Pour résoudre ces problématiques, la mise en ligne, en libre service, des documents administratifs, de leurs annexes et des explications associées est très vite apparu comme l'une des bonnes solutions pour alléger les services d'accueil et, par conséquence, réduire les déplacements inutiles des citoyens.

Ainsi, les agents au guichet peuvent être soulagés des tâches les plus répétitives, à moindre valeur ajoutée (saisie, classement de documents...) pour se concentrer sur la relation avec l'utilisateur.

L'usage de formulaires dématérialisés renseignés directement en ligne par les citoyens permet également de simplifier et de fiabiliser le transfert de ces informations au sein de la même administration ou vers une autre personne publique en évitant, par exemple, de nouvelles saisies.

Des guichets accessibles 24h/24

Les citoyens restent très attachés aux services publics, il faut donc leur apporter le plus possible de services facilement accessibles. Mais ces mêmes citoyens ne sont pas prêts à payer plus d'impôts, sous quelle forme que ce soit, pour financer ces améliorations. Outre l'avantage de l'ouverture des guichets virtuels à toutes heures du jour ou de la nuit, en semaine comme en week-end, l'administration électronique assure une meilleure égalité de traitement du citoyen en cas de désaccord avec une administration. En effet, lors d'un litige, chaque citoyen a accès à tous les documents que l'administration peut lui opposer.

Alors que dans le monde physique le citoyen ne peut que consulter le dossier en espérant que celui-ci soit complet, cette opération sera beaucoup plus aisée et bien plus fiable, tant pour l'administration que pour le citoyen, lorsque tous les documents seront en format électronique. L'administration électronique n'est plus, aujourd'hui, un sujet technique réservé à quelques

spécialistes, elle participe à une transformation d'une ampleur et d'une rapidité sans précédent de la société et de son administration..

2.3 QUELQUES SERVICES À L'ATTENTION DES PARTICULIERS

Voici quelques exemples de services accessibles en ligne pour les particuliers. Nous ne pouvons tous les citer : ils sont de plus en plus nombreux. En revanche, vous trouverez en fin de guide les adresses de portails Internet vous permettant de retrouver tous ces services.

TéléIR : déclarer ses revenus en ligne

Qu'est-ce que c'est ?

Depuis l'année 2003 (expérimentations et mise en service en 2002), les particuliers peuvent déclarer leurs impôts sur le revenu par Internet. L'application créée pour pouvoir gérer ces déclarations dématérialisées se nomme TéléIR. Couplée à un service de télé-règlement des impôts, cette application a bénéficié à ses débuts d'une incitation financière et permet d'obtenir un délai supplémentaire pour déclarer ses revenus. En 2008, près de 7,4 millions de particuliers ont ainsi déclaré leurs revenus !

Comment ça marche ?

Le contribuable qui souhaite déclarer ses revenus sur Internet doit s'enregistrer auprès du service dématérialisé : pour cela, il renseigne ses informations personnelles (numéro fiscal et numéro télédéclarant) et peut en retour télécharger un certificat électronique. Ce certificat, dont l'usage est exclusivement réservé à cette application, sert à s'authentifier puis à signer la déclaration dématérialisée.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.impots.gouv.fr>, rubrique « particuliers ».

La caisse d'allocations familiales, une pionnière

Qu'est-ce que c'est ?

La CAF propose, depuis plusieurs années, trois services dématérialisés :

1. les demande en ligne d'allocations logement pour les étudiants (depuis 2000)
2. les déclaration de ressources – dédiée à tous les allocataires (depuis 2003)
3. les déclaration de la Prestation Accueil Jeunes Enfants (mars 2004)

Comment ça marche ?

Ces services permettent de renseigner un dossier en ligne. Le problème que rencontre la CAF (mais pas seulement elle), est le fait que la dématérialisation des pièces justificatives n'est pas encore opérationnelle. Il faudrait pour cela des liaisons sûres entre de nombreux services, et juridiquement fiables. Aussi, toute la procédure n'est pas dématérialisée : il faut envoyer le dossier ainsi complété et signé avec les pièces justificatives demandées.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.caf.fr>

Télé@rteGrise particuliers : faire ses demandes de certificats de non-gage

Qu'est-ce que c'est ?

Lorsque vous achetez un véhicule d'occasion auprès d'un autre particulier, un « certificat de non-gage » doit être remis par le vendeur. Ce document atteste que le véhicule n'est pas gagé, et qu'aucune opposition n'est faite au transfert du certificat d'immatriculation. Ce certificat est obligatoirement remis par le vendeur d'un véhicule d'occasion à son acquéreur, et sert pour faire la nouvelle demande d'immatriculation.

Comment ça marche ?

Cette application ne requiert pas d'authentification de la part de la personne qui fait une demande. En revanche, l'accès au serveur qui héberge l'application est fortement sécurisé. Le particulier saisit une demande en ligne qui comprend des informations sur le véhicule concerné. Il peut télécharger ensuite le « certificat de non-gage ».

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.interieur.gouv.fr> , rubrique « vos démarches », puis « véhicules, immatriculation/non-gage ».

Produits biocides : consulter la base des produits déclarés

Qu'est-ce que c'est ?

Les produits biocides sont des substances chimiques destinées à détruire, repousser ou rendre inoffensifs des organismes considérés comme nuisibles (ce sont des désinfectants, des produits de protection de matières – antimoisissures par ex., des antiparasitaires...). A ce titre, ils sont très utiles mais doivent être manipulés avec précaution. Le Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable a mis en ligne, depuis quelques mois, une application sur laquelle les professionnels font des déclarations, et les particuliers peuvent faire des recherches.

Comment ça marche ?

Cette application permet au grand public d'accéder à une information plus claire concernant les produits biocides commercialisés en France, et de consulter la base des produits biocides déclarés. Cette application ne requiert pas d'authentification de la part de la personne qui fait une demande : il suffit de renseigner un ou plusieurs critères de recherche.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://biocides.developpement-durable.gouv.fr/> , rubrique « pour les usagers, consultation de la base des produits biocides déclarés ».

Déclarer son changement d'adresse en quelques clics

Qu'est-ce que c'est ?

Lorsqu'on déménage, il faut déclarer à de nombreux organismes sa nouvelle adresse physique. Cette démarche peut être longue et coûteuse. La plupart des organismes privés comme publics (la CAF, l'école des enfants, la recette des impôts, l'assurance maladie...) proposent désormais de faire ce changement par Internet.

Comment ça marche ?

Cela dépend de l'organisme concerné, et des besoins de sécurité qui y sont liés. Des numéros de référence (numéro d'allocataire, numéro fiscal, etc.) peuvent être demandés. Ce service permet d'effectuer tout changement d'adresse en France (métropolitaine, DOM et TOM). En revanche, si vous vous installez à l'étranger, les démarches nécessaires ne sont pas encore faisables en ligne.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.changement-adresse.gouv.fr/> vous permet de faire plusieurs démarches d'un seul coup.

2.4 L'E-ADMINISTRATION AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS PUBLIQUES

L'aménagement numérique des territoires incite également les personnes publiques à dialoguer électroniquement entre elles. C'est ainsi que des services dématérialisés se mettent petit à petit en place.

Voici trois exemples d'applications de dématérialisation des échanges pour les collectivités.

Le projet ACTES : dématérialisation du contrôle de légalité

Qu'est-ce que c'est ?

Les collectivités ont l'obligation de soumettre certains actes à un contrôle en les envoyant en préfecture. La préfecture vérifie alors que ces actes sont conformes au droit, c'est le « contrôle de légalité ». Voici quelques exemples d'actes soumis au contrôle de légalité : délibérations du Conseil municipal, arrêtés du personnel, arrêtés et décisions du maire, ou arrêtés relatifs à l'urbanisme.

Comment ça marche ?

La dématérialisation de ce processus, dans le cadre du projet ACTES (Aide au contrôle de la légalité dématérialisé), permet aux acteurs concernés un gain de temps considérable. Dès 2002, La mairie de Lorient, qui a participé à la première expérimentation dès 2002, avait ainsi calculé une économie de 800 000 photocopies par an ! Elle nécessite l'utilisation d'un certificat électronique pour s'authentifier et signer les envois. Il existe plusieurs plateformes référencées⁵ et des « Tiers de télétransmission » pour effectuer ces envois.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.dgcl.interieur.gouv.fr/>, site du Ministère de l'Intérieur dédié aux collectivités locales (Direction Générale des Collectivités Locales).

HELIOS

Qu'est-ce que c'est ?

HELIOS est un programme mis en place par le Trésor public pour refondre ses outils comptables et de gestion financière en un seul système. Cela permet notamment la dématérialisation d'échange des titres, mandats et bordereaux avec le Trésor. Il sera utilisé par les collectivités et les établissements publics locaux.

Comment ça marche ?

On accède au logiciel HELIOS par un portail Internet. L'agent habilité reçoit un certificat électronique qui lui permet de s'authentifier à chaque connexion sur ce portail. Un nouveau protocole d'échange⁶ est en cours d'expérimentation et doit être généralisé courant 2009.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.colloc.minefi.gouv.fr>, site du Ministère de l'Économie et des Finances dédié aux collectivités locales. Voir le menu « finances locales », puis « dématérialisation ».

⁵ Le référencement se faisait au départ sur des préconisations de l'ADAE (Agence pour le Développement de l'Administration Électronique) remplacée par la DGME.

⁶ Le Protocole d'Échange Standard Version 2 (PES V2)

Appels d'offres en ligne : la dématérialisation des marchés publics

Qu'est-ce que c'est ?

Depuis le 1^{er} janvier 2005, les collectivités doivent pouvoir recevoir une réponse dématérialisée à un appel d'offres public. Aussi, les collectivités ont dû créer ou obtenir un accès à des plateformes informatiques dédiées à la gestion sécurisée de l'ensemble du processus. D'ici 2010, les collectivités pourront sans doute obliger les acteurs économiques à répondre de manière dématérialisée.

De nombreuses collectivités en ont profité pour rendre disponible, de façon dématérialisée les différents documents constituant les marchés comme le règlement de la consultation et les différents documents constituant le DCE .

Comment ça marche ?

Plusieurs types de services existent selon les opérateurs, toutefois les plus intéressants pour les pouvoirs adjudicateurs sont ceux sur lequel ils ont un accès libre (et gratuit pour certains) pour y déposer et mettre librement à la disposition des acteurs économiques l'ensemble des informations et documents de leurs différents marchés (MAPA comme AO).

Ainsi, à partir d'un même accès Internet, les pouvoirs adjudicateurs peuvent :

- prendre connaissance de l'avis de publicité
- prendre connaissance du règlement de la consultation ;
- télécharger les différents fichiers du DCE (dossier de consultation des entreprises) ;
- répondre de façon dématérialisée (si le pouvoir adjudicateur l'accepte)

Les certificats de signature électronique sont utilisés aussi bien par les entreprises soumissionnaires que par les collectivités pour les appels d'offres publics. Ils permettent ainsi de contrôler l'intégrité des documents envoyés et engagent le signataire de la même manière qu'une signature manuscrite.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.minefe.gouv.fr> rubrique « marchés publics ».

2.5 L'E-ADMINISTRATION AU SERVICE DES ENTREPRISES

En France, le premier véritable service dématérialisé qui a été mis à la disposition des entreprises est TéléTVA. Ce service, destiné à tous ceux qui déclarent de la TVA, a été ouvert en 2001. Il permet à la fois de déclarer et de payer la TVA directement sur Internet.

Par la suite d'autres services destinés aux entreprises et aux professionnels, se sont ouverts. L'administration a développé des portails, mis à la disposition des entreprises afin qu'elles prennent connaissance de tous les services dématérialisés qui leur sont destinés.

TéléTVA

L'obligation de déclarer la TVA par Internet a été publiée au Journal Officiel du 31 décembre 2005 dans la loi de finances rectificative, à l'article 116. Après plusieurs paliers, elle est maintenant étendue à toutes les entreprises faisant plus de 760 000 euros de chiffre d'affaires. Ce sont donc, à très court terme, plus d'un million et demi d'entreprises qui sont concernées par cette obligation.

Basée sur l'usage de la signature électronique, la télédéclaration de la TVA, dénommée TéléTVA par le Ministère des Finances, permet de se simplifier la vie, de gagner du temps, d'économiser de l'argent et surtout d'être certain du bon acheminement de votre déclaration et du paiement associé évitant ainsi des problèmes potentiels. L'auteur du présent ouvrage, qui utilise TéléTVA depuis maintenant plusieurs années, ne saurait plus s'en passer. En effet en utilisant TéléTVA, vous n'avez plus à attendre l'imprimé envoyé par l'administration, ni à gérer les délais postaux et vous pouvez remplir votre déclaration de TVA et la payer quand bon vous semble, avant la date limite bien sûr, le montant n'étant prélevé qu'à la date de l'échéance.

Une solution simple d'utilisation, souple à l'usage, économique dans le temps, très fiable et qui vous apporte en plus la tranquillité et la certitude du bon acheminement.

en savoir plus : <http://www.impots.gouv.fr> rubrique « entreprises ».

2.6 D'AUTRES SERVICES POUR LES ENTREPRISES

Espace professionnel : portail fiscal

Qu'est-ce que c'est ?

Ce portail fiscal permet à l'entreprise d'accéder à l'ensemble des services en ligne proposés par le site lié au service des impôts. Ainsi, vous pouvez : consulter votre compte fiscal, qui vous permet d'avoir une vision d'ensemble sur vos déclarations et vos paiements ; accéder au service TéléTVA, payer vos impôts en ligne (TVA, impôt sur les sociétés, taxes foncières, taxe sur les salaires et taxe professionnelle), avoir accès à des services personnalisés, notamment à un classeur documentaire.

Comment ça marche ?

Pour avoir une vue d'ensemble sur votre compte fiscal professionnel, vous devez vous connecter avec votre certificat à l'espace réservé aux professionnels sur www.impots.gouv.fr, pour vous authentifier, et signer vos envois.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.impots.gouv.fr> rubrique « entreprises ».

Déclarations sociales sur Net-Entreprises

Qu'est-ce que c'est ?

Le portail net-entreprises.fr permet aux entreprises françaises de déclarer et de régler par Internet une grande partie de leurs cotisations sociales. Il est financé par l'ensemble des organismes de protection sociale qui proposent l'adhésion gratuite à ce service.

Comment ça marche ?

Vous vous connectez au site Inetrnet et vous vous authentifiez soit en utilisant un login/mot de passe, soit en utilisant votre certificat électronique. Vous pouvez par exemple déclarer, et régler :

- votre déclaration unifiée de cotisations sociales (DUCS)
- votre déclaration annuelle de données sociales (DADS-U)
- vos déclarations uniques d'embauche (DUE)

Vous faites vos déclarations à la date qui vous convient et les montants sont prélevés automatiquement à la date d'exigibilité.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.net-entreprises.fr/>

Télec@rteGrise professionnels – Bientôt complétée par le SIV

Qu'est-ce que c'est ?

L'application mise en place par le Ministère de l'Intérieur en 2003 permet de faire par Internet des déclarations sans déplacement. Côté Ministère, le Fichier National des Immatriculations est mis à jour par la même occasion. Téléc@rtegrise est utilisable par les professionnels de l'automobile et du cycle pour effectuer différentes démarches en ligne :

- déclaration d'achat d'un véhicule d'occasion par le professionnel,
- déclaration de cession d'un véhicule,
- demandes d'immatriculation des cyclomoteurs,
- depuis juillet 2006, déclarations de prise en charge et de destruction pour les véhicules hors d'usage.

Comment ça marche ?

Un certificat de classe 3, sur support, est demandé aux professionnels pour s'authentifier. L'immatriculation, l'achat et la revente de véhicules d'occasion et de cycles sont des points assez sensibles. Aussi, le Ministère a d'emblée décidé de restreindre l'utilisation de certificats électroniques aux certificats sur un support cryptographique (carte à puce ou clé USB). Un code PIN⁷ protège ainsi l'accès au certificat : le support se bloque en cas de saisie répétée de codes PIN erronés, évitant ainsi le risque d'une usurpation d'identité. C'est le même système que votre carte bancaire ou votre téléphone portable.

Il faut d'abord obtenir ce certificat électronique, puis effectuer une demande d'habilitation en renseignant en ligne le formulaire de demande sur le site du Ministère de l'Intérieur. L'adresse Internet est notée sur le cahier des clauses techniques particulières qui vous a été fourni par votre préfecture. La préfecture valide ensuite la demande sur rendez-vous, et donne accès à l'application.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://www.interieur.gouv.fr> rubrique « vos démarches » puis « véhicules, immatriculation/non-gage »

⁷ PIN : Personal Identification Number, codes d'accès personnel

Le SIV est le nouveau Système d’Immatriculation des Véhicules. Le changement de système d’immatriculation (un numéro d’immatriculation unique, de la mise en circulation d’un véhicule à la fin de son utilisation, même en cas de changement de propriétaire) est accompagné d’un nouveau système informatique de demandes d’immatriculation, y compris pour les véhicules neufs. ce système demande également d’être authentifié par un certificat électronique.

Déclaration des produits biocides

Qu’est-ce que c’est ?

La loi sur l’eau et les milieux aquatiques n° 2006-1172 du 30 décembre 2006 a introduit l’article L.522-19 dans le code de l’environnement. Cette disposition instaure une déclaration obligatoire au Ministère de l’Ecologie, de l’Energie, du Développement durable et de l’Aménagement du territoire (MEEDAAT, ex MEDAD) des produits biocides mis sur le marché en France, définis au paragraphe I de l’article L.522-1 de ce même code. Le Ministère a donc publié une application permettant aux fabricants et importateurs de faire leurs déclarations en ligne en 2008.

Comment ça marche ?

Pour y accéder, les fabricants, importateurs ou distributeurs de produits biocides doivent utiliser un certificat électronique référencé PRIS V1. Celui-ci permet aux utilisateurs de s’authentifier sur la plateforme de télédéclaration. Ils peuvent ensuite renseigner et valider leurs demandes, qui deviendront ensuite consultables par les particuliers.

Où trouver des informations supplémentaires ?

<http://biocides.developpement-durable.gouv.fr>

Accès à la commande publique

Qu’est-ce que c’est ?

Certaines personnes publiques mettent en ligne, accessible par Internet, de nombreuses informations concernant leurs marchés publics.

Dans le meilleur des cas, les acteurs économiques ainsi peuvent accéder en ligne à l’ensemble des textes d’information des marchés ainsi qu’aux différents documents permettant de pouvoir y répondre.

Dans le cadre des appels d’offres répondant à l’article 56 du Code des Marchés Publics, il est alors possible de répondre à l’AO directement sur la plate-forme de façon entièrement matérialisée.

Comment ça marche ?

Plusieurs types de services existent selon les opérateurs, toutefois les plus intéressants pour les acteurs économiques sont ceux sur lesquels ils ont un accès libre et gratuit pour consulter l’ensemble des informations et documents des différents marchés (MAPA comme AO) des pouvoirs adjudicateurs.

Ainsi, à partir d’un même accès Internet, les entreprises peuvent :

- prendre connaissance de l’avis de publicité
- prendre connaissance du règlement de la consultation ;
- télécharger les différents fichiers du DCE (dossier de consultation des entreprises) ;
- répondre de façon dématérialisée (si le pouvoir adjudicateur l’accepte)
-

Afin de répondre aux exigences réglementaires, la dématérialisation des appels d’offres publics nécessite un processus sécurisé ainsi que l’utilisation de la signature électronique garantissant

une valeur probante aux échanges. Diverses options existent et le choix de la solution la mieux adaptée reste du ressort de la puissance publique et de son fournisseur de plateforme.

Où trouver des informations supplémentaires ?

Répondre de façon dématérialisée à un appel d'offres :

http://www.minefe.gouv.fr/directions_services/daj/marches_publics/outils_dematerialisation_marches_publics_formalises.pdf

Vademecum de la dématérialisation des marchés publics

http://www.minefe.gouv.fr/directions_services/daj/marches_publics/vademecum/vmdemat.htm

2.7 L'E-ADMINISTRATION, POUR RÉSUMER

L'E-administration fait partie intégrante du projet de modernisation de l'Etat Français.

Passer du traitement de la « paperasse » et des queues aux guichets à la saisie et validation en ligne de demandes, sans contraintes horaires pour les usagers, peut faciliter la vie des citoyens, mais aussi du personnel administratif chargé de traiter ces demandes.

Cela veut dire aussi plus de cohérence entre les différents services, plus de disponibilité des agents, plus de rapidité de traitement et plus de traçabilité et de suivi des demandes ; bref, plus de qualité de service.

Demain, il faudra que nous soyons surpris de la situation inverse. Ainsi, par exemple, nous serons étonnés, voire scandalisés, qu'une collectivité ne possède pas un site Internet permettant de faire des formalités de base directement en ligne.

A terme, et si tous ces projets sont menés à bien, l'économie budgétaire sur des postes de dépense peu valorisables deviendra substantielle pour tous.

PARTIE 3 CONCLUSION

Pour faire de grandes choses, il ne faut pas être au-dessus des hommes, il faut être avec eux (Montesquieu).

L'E-administration ne se résume pas, aujourd'hui, au seul développement de l'outil Internet. Elle se traduit également par des services aussi différents que la carte Vitale, le cartable électronique, les bibliothèques numériques ou des systèmes d'information et d'alerte par SMS ou par courrier électronique. C'est ainsi que certaines mairies utilisent le courrier électronique pour informer leurs administrés de la réception d'un document, d'une absence de leur enfant à l'école ou toutes autres informations.

Les personnes publiques ont commencé à relever un nouveau défi : elles doivent simplifier leurs processus de gestion de l'information tant en interne qu'en externe. Avec l'évolution rapide des technologies, l'administration électronique a encore de beaux jours devant elle.

L'enjeu est la fois très simple et incroyablement impressionnant. En effet, aujourd'hui, nous sommes surpris de pouvoir réaliser une démarche administrative sans même avoir à nous déplacer pendant les horaires de bureau. De même nous pouvons trouver facilement des réponses précises et documentées à nos questions sur les sites Internet de certaines personnes publiques.

Toujours plus, toujours mieux, toujours plus simple, tel est l'objectif de la E-administration. Cela revient, tout en faisant des importantes économies de fonctionnement, à apporter toujours plus de services de qualité répondant aux besoins réels, à communiquer avec un langage simple, à transformer 'l'utilisateur' en 'client'.

PARTIE 4 ANNEXES

Nous avons choisi d'inclure dans les annexes des définitions de termes techniques, parce que vous n'êtes pas obligatoirement familier avec tous ces termes. Nous vous proposons aussi des informations complémentaires sur certains points abordés au cours des parties précédentes. Enfin, vous trouverez une liste de sites Internet qui vous permettront d'approfondir certaines informations.

4.1 GLOSSAIRE

Vous trouverez ci-après la présentation et la définition de quelques termes techniques que nous avons utilisés dans cet ouvrage.

- A -

ADRESSE ÉLECTRONIQUE

Il s'agit de l'adresse des boîtes aux lettres électroniques d'où l'on envoie et l'on reçoit les messages circulant sur internet.

AUTHENTIFICATION

Permet de s'assurer de la non usurpation de l'identité d'un individu par la vérification d'une donnée que seul cet individu connaît, possède, sait faire, ou qui le caractérise. Le moyen d'authentifier quelqu'un peut être couramment un mot de passe, mais aussi l'usage d'un certificat électronique, une empreinte vocale, une empreinte digitale...

- B -

B TO B (BUSINESS TO BUSINESS)

Le B to B correspond à la commercialisation, par une entreprise, de tous types de biens et de services répondant à un besoin pour un client de type professionnel.

- C -

CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

Ensemble de fichiers (comprenant une clé publique, échangeable, et une clé privée, secrète) permettant d'authentifier une personne sur Internet. Véritable carte d'identité électronique, un certificat électronique permet, sous certaines conditions de garanties, de faire de la signature électronique.

CHAÎNE DE CONFIANCE

La chaîne de confiance est constituée des différents Tiers de confiance, indépendants de l'émetteur et du destinataire, qui assurent, à chaque étape, les contrôles et les services nécessaires pour établir et garantir la confiance d'un bout à l'autre du processus.

CNIL (*voir aussi : 4.2 Liens utiles*)

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Autorité de contrôle française officielle en matière de protection des données personnelles.

CONVENTION DE PREUVE

Contrat définissant les conditions dans lesquelles une procédure d'échange entre plusieurs intervenants sera reconnue comme preuve.

COURRIER ÉLECTRONIQUE (COURRIEL, E-MAIL)

Correspondance que l'on adresse à travers le réseau Internet en utilisant un logiciel de messagerie comme Outlook.

- D -

DÉTECTION D'INTRUSION

Système mis en place pour surveiller les tentatives d'intrusion informatique. Les antivirus, antispam et les pare-feu font partie des différents outils de détection d'intrusion.

DOMAINES (NOMS DE.)

Un nom de domaine est le nom qui permet d'accéder à un site Internet. Il comprend : un nom. (ex : « monsite ») et une extension, qui donne des informations sur la provenance du site, ou son détenteur. (ex : monsite.com).

Dans les extensions, COM désigne les organisations commerciales, EDU les universités et les établissements du secondaires, GOV les organismes gouvernementaux, MIL les organismes militaires, ORG les organisations non gouvernementales, NET une infrastructure du réseau internet. On trouve également des suffixes de type FR (français) pour qualifier l'origine géographique du site.

- E -

E-LEARNING

Solution d'enseignement à distance via le réseau internet.

EDI

Echange de Données Informatisé : échange automatisé d'informations structurées de machine à machine.

E-TRAVAIL (VOIR 'TÉLÉTRAVAIL')

- F -

FAI (FOURNISSEUR D'ACCÈS INTERNET, PROVIDER)

Opérateur qui, contre un abonnement, vous donne accès au réseau internet.

- H -

HÉBERGEUR

Opérateur internet qui loue des espaces sur ses serveurs afin d'y installer des sites internet.

HORODATAGE

Processus permettant de lier un événement, une information, une donnée informatique à une date et une heure précise via une horloge de référence.

- I -

INTERNET

Réseau informatique mondial qui rend accessible au public des services comme le courrier électronique et le World Wide Web. Ses utilisateurs sont appelés 'internauts'.

- M -

MOTEUR DE RECHERCHE

Logiciel complexe, accessible via internet, qui cherche à votre demande les pages internet comportant le ou les mots qui vous intéressent.

- N -

NAVIGATEUR

Logiciel permettant d'accéder et d'afficher des sites Internet comme Internet Explorer ou Firefox.

- P -

PLACE DE MARCHÉ

Plate-forme internet à vocation commerciale.

PORTAIL

Site Internet servant de point d'entrée en proposant aux utilisateurs des accès thématiques et personnalisés.

PROTOCOLE D'ACCÈS

Un protocole (http, https, ftp...) est une donnée technique qui indique comment on se rend sur un site Internet. http est utilisé pour une navigation courante. https pour une navigation sécurisée (voir SSL).

- S -

SERVEUR WEB

Ordinateur relié au réseau (web) dans lequel se trouve un ou plusieurs sites Internet. Lieu de stockage des informations accessibles depuis Internet.

SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Processus qui permet d'apposer une signature à un document ou un échange électroniques, grâce à un certificat électronique et un outil de signature. La signature est à la fois un élément qui permet d'authentifier l'identité du signataire, de marquer son consentement à un écrit. La signature électronique permet en, outre d'assumer l'intégrité du document (le destinataire peut vérifier qu'il n'a pas fait l'objet d'une modification). L'existence et les conditions d'application de la signature électronique sont bien documentées maintenant dans la loi Française et Européenne.

SITE INTERNET

Un site Internet est un ensemble de pages web liées entre elles par des liens électroniques appelés hypertextes. L'accès à un site Internet se fait à partir d'une adresse web, également appelée URL..

SMTP (*SIMPLE MAIL TRASFER PROTOCOL*)

L'un des protocoles techniques de transmission de courrier électronique entre différents sites sur l'internet.

- T -

TÉLÉDÉCLARATION

Déclaration (en générale administrative) dématérialisée effectuée par Internet sur une application dédiée à cet effet.

TIERS DE CONFIANCE

Les trois éléments qui caractérisent un véritable «tiers de confiance» sont sa neutralité, sa pérennité et enfin sa légitimité. Pour être neutre, le «tiers de confiance » doit avoir une fonction et un rôle sans aucun intérêt direct avec les clients et partenaires pour lesquels il est opérateur. Pour assurer la pérennité du service, il doit pouvoir conserver les preuves des échanges et savoir les restituer à qui de droit lorsque cela est juridiquement utile, ce qui en terme de preuves peut aller jusqu'à plusieurs dizaines d'années. Enfin la légitimité d'un «tiers de confiance» est issue d'une reconnaissance publique sous diverses formes comme, par exemple, la conformité à des critères juridiques et techniques.

- U -

URL (UNIFORM RESOURCE LOCATOR)

Littéralement « *localisateur universel de ressources* », autrement dit, l'adresse servant à identifier de manière précise n'importe quel site ou un document sur Internet.

- W -

WWW (WORLD WIDE WEB)

A la fin des années quatre-vingt, le réseau informatique créé et financé par le gouvernement américain, grâce à une innovation graphique appelée **www**, va pouvoir être accessible à tous; devenant ainsi l'internet mondial tel que nous le connaissons aujourd'hui.

WEB 2.0

« version 2 » d'Internet, expression utilisée pour désigner l'avènement d'une nouvelle ère d'Internet (aussi bien dans le principe que dans les technologies), tournée vers l'interaction entre les contenus proposés et les utilisateurs d'Internet, ainsi que l'interaction des utilisateurs entre eux. C'est ainsi que ces trois dernières années se sont multipliés forums, blogs, espaces de commentaires, sites de réseaux de connaissances....

4.2 LIENS UTILES

Liens extérieurs

www.service-public.gouv.fr et www.administration24h24.gouv.fr

portail présentant la majorité des applications de dématérialisation existant actuellement. Il y existe un accès PME et un accès pour les particuliers.

www.modernisation.gouv.fr et www.thematiques.modernisation.gouv.fr

Portail présentant le suivi, axes, journal de la modernisation de l'Etat.

www.cnil.fr

Site Internet de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

le site de la CNIL, très clair, permet de se documenter de manière efficace sur ses droits en tant qu'internaute, sur ses devoirs en tant que responsable d'un site Internet, et permet d'effectuer des déclarations de fichiers informatiques en ligne (déclarer le traitement des fichiers comprenant des données personnelles est une obligation).

www.securite-informatique.gouv.fr

Portail sur la sécurité informatique, ouvert à tous publics, édité par le secrétariat général de la défense nationale (SGDN). Destiné aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels, ce site permet d'acquérir la base des connaissances nécessaires sur la sécurisation du poste de travail, et sur la protection des données personnelles.

Liens A&G Project Management et CertiNomis

www.aesigne.eu

AeSigne, l'Association européenne de la sécurisation des échanges dématérialisés et de la signature électronique est un tiers de confiance créateur d'espaces de confiance.

www.e-jal.com

Plateforme de marchés publics.

www.certinomis.com

Site Internet institutionnel de CertiNomis. Voir notamment le guide sur le certificat et la signature électroniques, disponible ici : http://www.certinomis.com/actualites_actu_detail.php?id=19

www.moncertificatlectronique.com

Site Internet de CertiNomis dédié à sa lettre d'actualités. Vous pouvez y découvrir le dernier numéro, et vous y abonner. Dans cette lettre, vous trouverez des informations générales sur l'informatique, et plus précises sur l'utilisation des certificats électroniques. Vous y découvrirez aussi des témoignages d'utilisateurs.

4.3 DES MÊMES AUTEURS

Co-auteurs

Guide ***Internet, un formidable outil de communication*** juin 2008

- disponible en téléchargement sur cette page :
http://www.certinomis.com/guidesdemat08/dde_guide1.php

Guide ***Facturation électronique : faites des économies !*** août 2008

- disponible en téléchargement sur cette page :
http://www.certinomis.com/guidesdemat08/dde_guide2.php

Gilles de Chezelles

La dématérialisation des échanges, 2006, Editions Lavoisier, collection « Hermès Science »

- des extraits accessibles depuis l'url :
<http://www.dechezelles.fr/demat>

De nombreux articles publiés dans des journaux économiques accessibles sur :

- <http://www.dechezelles.fr/articles>

CertiNomis

Guide ***Certificat et signature électronique*** 2007

- disponible en téléchargement sur cette page :
http://www.certinomis.com/fag/File/BR_CERTIFICATS-et-SIGNATURE-ELECTRONIQUE_CERTINOMIS_022007.pdf
- ou demandez-le en envoyant un e-mail à communication@certinomis.com

4.4 PRÉSENTATION DES AUTEURS

CertiNomis, Autorité de Certification filiale de la Poste



la confiance, ça se prouve

La Poste, intermédiaire de confiance depuis des siècles, a créé CertiNomis en 2000 pour prolonger son activité dans le monde dématérialisé.

CertiNomis délivre des certificats électroniques, véritables pièces d'identité sur Internet, à des personnes physiques ou à des serveurs web, et dans un cadre légal conforme au droit français. En tant qu'Autorité de Certification, elle se porte garant de l'ensemble du processus qui amène à émettre des certificats électroniques.

Les certificats délivrés par CertiNomis sont référencés par un nombre toujours plus important d'applications de dématérialisation.

www.certinomis.com

A&G Project Management



Dans le cadre de la conception, du développement, de l'accompagnement, du déploiement et de la mise en service d'un projet de dématérialisation ou d'un projet internet, A&G Project Management met en oeuvre les actions de pilotage et de coordination nécessaires à la garantie de réussite du projet, y compris sa mise en oeuvre et son intégration au sein de la structure, qu'elle soit publique ou privée.

www.ag-pm.com

Gilles de Chezelles



Spécialiste de la dématérialisation, de la sécurité et de la confidentialité des échanges électroniques, il a participé à de nombreux projets importants comme par exemple TéléTVA. En tant que spécialiste des NTIC depuis plus de 20 ans, il a conçu de nombreuses applications, déposé plusieurs brevets, rédigé des ouvrages. Il est l'auteur de nombreux articles publiés dans la presse.

www.dechezelles.fr



CertiNomis - www.certinomis.com RCS PARIS B 433 998 903
Siège Social : 20-22 Rue Louis Armand – 75015 PARIS – France
Tél. : 01 58 09 80 60 Fax. : 01 58 09 80 67
Contact : communication@certinomis.com



A&G Project Management – www.ag-pm.com RCS Nanterre 490 670 585
Siège Social : 1, place Paul Verlaine - 92100 Boulogne Billancourt – France
Tél. : 06 28 04 44 79 Fax : 09 51 78 97 67
Contact : contact@ag-pm.com