

Le e-gouvernement, public et démocratique?

100 questions sur le thème du e-gouvernement, de la e-démocratie et des services publics

Susanne Loosen, Directrice de jardin d'enfants
Office de la jeunesse, Düsseldorf



Introduction

e-gouvernement

Le monde du travail, mais aussi la démocratie et la société tout entière se voient transformés en profondeur par l'évolution technologique. Le e-gouvernement, c'est-à-dire l'administration électronique, ouvre la voie à de nouvelles formes de communication entre le citoyen et ses établissements publics, entre le monde de l'économie et l'administration, et entre les différentes administrations.

On ne peut dire encore quel sera l'impact de ces formes nouvelles de communication: se traduiront-elles simplement de la part des administrations par une rationalisation du traitement des demandes des citoyens, amélioreront-elles la fonction de «prestataire de services» de l'État, ou bien verra-t-on apparaître une nouvelle dimension qualitative de la démocratie issue d'un renforcement et d'une intensification des formes de participation?

Cela dépendra de la discussion sur les nouvelles formes de démocratie et de gestion générées par la mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication. Cette discussion est donc l'affaire de tous les citoyens. Son aboutissement et les décisions qui en résulteront auront un impact déterminant sur l'avenir et l'agencement de notre société.

Cette discussion ne saurait être abandonnée à ceux qui font commerce de l'introduction des nouvelles technologies. La stratégie et la planification du e-gouvernement et de la e-démocratie ne doivent pas être laissées aux mains des consultants, concepteurs de logiciels et constructeurs de matériels, sachent-ils aussi bien améliorer la rentabilité et l'efficacité.

La démocratie exige une architecture numérique basée sur des critères plus amples: elle exige transparence et intelligibilité, et la mise en œuvre de logiciels permettant non seulement de piloter des procédures techniques, mais aussi de modéliser des processus décisionnels ouverts, publics et accessibles à tous et de définir des solutions qualitatives alternatives.

gouvernet œuvre pour un développement démocratique du e-gouvernement et pour la réalisation de la e-démocratie. gouvernet est une initiative du Syndicat unifié des services ver.di qui regroupe des travailleurs, des représentants du personnel, des citoyens, des praticiens de l'administration et des experts nationaux et internationaux.

Brochure

On trouvera dans cette brochure 100 questions que nous avons rassemblées pour impulser le débat public. Des questions qui, à notre sens nous, doivent absolument être prises en compte lors de l'introduction du e-gouvernement et de la e-démocratie. Nous appelons les agents des services publics à prendre la parole dans ce débat. En effet, non seulement ils interviennent dans le processus de changement (qu'ils aient à le mettre en œuvre, à l'organiser ou à l'initier), mais leur expérience, leur savoir et leur engagement en faveur d'une organisation des services publics plus ouverte, plus rationnelle et plus citoyenne constituent une ressource précieuse et une contribution essentielle à la réussite d'une modernisation qui peut générer un plus de démocratie.

www.governet.info

Nous avons à cet effet mis en place sur Internet, à l'adresse www.governet.info, cinq forums de discussion en langue anglaise où le débat est ouvert sur les 100 questions de cette brochure:

Citoyennes et citoyens

Le e-gouvernement, public et démocratique?

Qualification et cogestion

Prise en compte des besoins et des compétences des agents des services publics?

Coûts et rationalisation

Combien le e-gouvernement coûte-t-il vraiment, et à qui de payer?

Technique et infrastructure

Un processus permanent et démocratique?

Protection des données

Sauvegarde de la confidentialité ou mise en place d'un système de surveillance?

Il faut que le débat public soit vif et animé!

Chacune, chacun peut à www.governet.info faire part de ses expériences et exprimer son opinion. De nombreux experts y rendront compte des derniers développements.

Les questions, les problèmes et les propositions exposés dans les forums seront relevés et traités tour à tour en collaboration avec les ministères compétents, les fédérations des collectivités locales, les milieux scientifiques et les chercheurs, le monde politique et économique et les représentants des intérêts des citoyens.

Les résultats de ces débats publics devraient servir en premier lieu à impulser l'introduction du e-gouvernement en Allemagne; par ailleurs, les idées, objections et suggestions formulées apporteront une contribution au Sommet mondial sur la société de l'information organisé par les Nations unies en 2003 et 2005.

Prenons en mains notre avenir!

Marion Junker

Présidente du Bureau de la Section Communes de ver.di, Comité du personnel de Norderstedt

Evelin Olszynski

Bureau de la Section Communes de ver.di, Comité du personnel de Chemnitz

Edelgard Becker

Bureau de la Section Communes de ver.di, Comité du personnel de Bremerhaven

Wilfried Hülsberg

Bureau de la Section Communes de ver.di, Président du Comité du personnel de l'Office municipal des parcs et jardins de Düsseldorf

Kurt Martin

Membre du Secrétariat fédéral de ver.di et responsable de la Section Communes, Secrétariat fédéral de ver.di, Berlin

Gerd Stuhlmann

Directeur de la Section Communes, Secrétariat fédéral de ver.di, Berlin

Annette Mühlberg

Directrice de l'Unité e-gouvernement, nouveaux médias, modernisation administrative, Secrétariat fédéral de ver.di, Berlin

Les parcs, les rues, les trottoirs, les musées, les bibliothèques sont visibles pour tous et accessibles à tous. Dans la société de l'information, Internet devient un espace important d'information, d'échange, de culture et de démocratie. L'accessibilité générale des institutions et administrations publiques est une condition impérative pour que chacun puisse participer à l'information et à la communication en réseau.

C'est l'existence pour les citoyens d'un accès ouvert, proche et convivial aux nouvelles formes d'information, de culture et de participation démocratique qui déterminera si la société va une fois encore subir un clivage résultant de l'émergence d'une nouvelle élite de l'information, ou bien si Internet va permettre à tous les groupes sociaux de mieux participer et de mieux s'investir.

Le e-gouvernement, public et démocratique?

Alex Michel, coordinateur informatique
Office pour la protection des consommateurs, Düsseldorf



Comment Internet modifie-t-il l'espace public et quel rôle les pouvoirs publics jouent-ils dans son aménagement?

01

Comment les pouvoirs publics assurent-ils l'infrastructure de la société numérique du savoir et le droit à la participation à la vie culturelle?

02

Comment la couverture informationnelle de base est-elle assurée par Internet?

03

Fait-on le nécessaire pour qu'à l'avenir, tous les citoyens puissent consulter et utiliser en ligne les documents publics, les textes législatifs et les informations nécessaires pour les services publics de base? Des services seront-ils offerts pour faire usage de la liberté d'information?

04

Comment garantir que le nouveau droit de la propriété intellectuelle n'aura pas pour effet de couper les bibliothèques du monde numérique, et que l'accès numérique aux ouvrages dans les bibliothèques publiques sera maintenu malgré la nouvelle «gestion des droits numériques»?

05

- Comment ma commune fait-elle en sorte que tous les citoyens aient accès à Internet? 06**
- Va-t-on créer à l'échelon local pour les citoyens des kiosques ou des bureaux où les services publics seront accessibles à tous sur le mode décentralisé? 07**
- Quelles mesures seront prises pour ouvrir à toutes les catégories sociales (par exemple personnes âgées, immigrés) l'accès à Internet? 08**
- Les sites Internet publics répondent-ils aux besoins des handicapés par une conception exempte de barrières (permettant leur lecture et leur utilisation par les handicapés en vertu des textes régissant l'absence de barrières dans l'informatique)? 09**
- Le danger du clivage numérique est-il repéré aussi dans le monde du travail, et l'accès aux intranets et à Internet assuré à tous les travailleurs (ouvriers, employés, fonctionnaires) dans le cadre du e-gouvernement? 10**
- L'accès au réseau est-il assuré par l'employeur, au moyen de terminaux centralisés, à ceux qui n'ont pas d'ordinateur à leur poste de travail? 11**
- Comment garantir que les citoyens qui n'utilisent pas les nouvelles technologies ne seront pas désavantagés? 12**
- Ou bien va-t-on récompenser ceux qui possèdent une meilleure compétence en matière de médias ainsi que les équipements techniques nécessaires? 13**
- Est-il certain que le e-gouvernement complètera et améliorera la gamme de services de l'administration et qu'il n'aura pas pour conséquence la suppression du service direct pour les citoyens (prestations hors ligne)? 14**
- Le e-gouvernement peut-il générer non seulement un nouveau type de relation entre les citoyens et l'administration, mais aussi de nouvelles possibilités d'interaction entre les citoyens? 15**
- Existe-t-il des projets pilotes de l'État fédéral, des Länder ou des communes visant à renforcer les éléments démocratiques et civils du e-gouvernement? 16**
- Existe-t-il des stratégies de liaison internationale en réseau des ressources cognitives et de participation mondiale à la vie culturelle? 17**
- Comment garantir aux citoyens que les portails des villes, par exemple, donnent accès aux services publics et qu'ils ne dissimulent pas une entreprise privée (fiabilité de la source)? 18**

Face aux nouvelles exigences professionnelles dont s'accompagnent le e-gouvernement et la e-démocratie, il faut absolument planifier le développement du personnel, la gestion du personnel et la qualification. L'exercice des droits de participation et de cogestion déterminera de manière décisive si les nouvelles technologies seront utilisées aussi

pour humaniser le monde du travail et si l'autonomie des salariés sera renforcée. Il est impératif de prendre en compte les expériences et les connaissances des salariés pour élaborer programmes et nouvelles routines et pour organiser les services publics autour du citoyen.

Prise en compte des besoins et des compétences des agents des services publics?

Nina Räkel, agent des services publics
Office de la population, Düsseldorf



Comment le e-gouvernement et la e-démocratie modifient-ils les missions et les services des communes, des Länder et de l'État fédéral? Quels sont les nouveaux domaines de travail et profils professionnels qui apparaissent?

18

Comment les salariés sont-ils formés d'avance à de nouvelles tâches et activités, de telle sorte que des perspectives professionnelles qualifiées puissent leur être garanties même si leurs anciennes tâches disparaissent?

19

La question de l'égalité des chances et la façon souvent différente qu'ont hommes et femmes d'aborder les nouvelles technologies sont-elles prises en compte?

20

Comment est-il garanti que les salariés acquièrent la compétence requise en matière de médias pour pouvoir utiliser Internet pour s'informer et communiquer?

21

Des ressources suffisantes en locaux, en temps et en argent sont-elles fournies pour l'apprentissage électronique?

22

- La formation est-elle déjà en voie d'adaptation aux impératifs du e-gouvernement? **23**
- L'aménagement des processus numériques de travail tient-il compte de l'idée de déhiérarchisation et de simplification? Les responsabilités sont-elles déléguées de façon croissante, et les conditions du travail en équipe sont-elles mises en place? Les nouvelles technologies sont-elles mises à profit pour humaniser le monde du travail et renforcer l'autonomie et l'autodétermination des salariés? **24**
- La technique est-elle adaptée aux besoins et aux nécessaires processus de travail des salariés, ou bien ceux-ci doivent-ils trouver comment intégrer leurs processus de travail dans un schéma technique prédéfini? **25**
- La technique est-elle aménagée de telle sorte que des marges de manœuvre et de décision soient assurées aux salariés? **26**
- Le respect de la réglementation relative aux postes de travail sur écran est-il garanti? **27**
- La conception des logiciels informatiques offerts et de leurs interfaces utilisateurs est-elle suffisamment ergonomique? **28**
- Est-il fait appel à la participation active des salariés et de leurs représentants pour l'aménagement du e-gouvernement? **29**
- Les impératifs d'information précoce et de cogestion sont-ils respectés? **30**
- La dimension de l'égalité est-elle intégrée à tous les niveaux de conception et d'action pour promouvoir l'égalité des chances entre hommes et femmes? **31**
- Le savoir-faire que les agents des services publics possèdent en matière tant d'échange avec les citoyens que d'aménagement des processus de travail est-il mis à profit? Ou bien ne recourt-on qu'à des conseillers externes coûteux, qui n'occasionnent pas de frais de personnel parce qu'ils sont imputés aux «frais de matériel»? **32**
- L'utilisation de la communication électronique privée (par exemple courrier électronique) fait-elle dans les accords de service ou les conventions collectives l'objet de dispositions praticables? **33**

Un argument de poids qui, en même temps que les nouvelles possibilités, est toujours avancé en faveur de l'introduction du e-gouvernement est celui des économies à réaliser. Mais sur quelle base ces économies sont-elles calculées? Si le e-gouvernement peut indubitablement se traduire par une amélioration de l'efficiencia de l'adminis-

tration, les communes surtout n'en doivent pas moins se demander tout d'abord comment financer les coûts immenses du e-gouvernement: aux dépens des salariés? aux dépens de la gamme des services publics? Et le e-gouvernement et la e-démocratie n'entraînent-ils pas pour les pouvoirs publics de nouvelles exigences?

Combien le e-gouvernement coûte-t-il vraiment, et à qui de payer?

Andreas Koch, assistance aux S.D.F.
Office d'assistance sociale, Düsseldorf



- Quels potentiels de rationalisation le e-gouvernement recèle-t-il, et au profit et aux dépens de qui ces potentiels vont-ils être exploités? **34**
- Comment les relations mutuelles entre unités administratives vont-elles évoluer (à tous les niveaux: communes, Länder, État fédéral – et Europe)? **35**
- Quelles sont les implications de la faculté de séparer géographiquement et chronologiquement production et vente ou prestation de services? **36**
- Va-t-on dissocier les processus de prestation de services et les mener à différents endroits selon qu'il s'agit de processus d'«arrière-boutique» ou de «guichet»? **37**
- Dans quelles conditions la dissociation entre «arrière-boutique» et «guichet» est-elle judicieuse pour assurer un traitement des dossiers correct et centré sur le citoyen? **38**
- Si l'implantation locale de l'administration s'atténue, quelles en sont les répercussions sur la structure fédérale et les formes envisageables de coopération nationale et internationale (notamment dans la cadre de l'UE – élargie à l'Est)? **39**
- Quelles répercussions ces nouvelles structures ont-elles sur l'emploi au niveau local? **40**

Comment financer les coûts immenses du e-gouvernement?	41
Dans quelle mesure le faire par des économies au niveau du personnel?	42
Quelles activités vont se trouver modifiées par le e-gouvernement ou devenir même inutiles? Quelles professions sont touchées?	43
Sur quelle période cela va-t-il se passer?	44
Y a-t-il un plan de développement du personnel, afin d'accompagner activement ces modifications et d'éviter la survenance de cas socialement difficiles?	45
Le budget du personnel tient-il compte, lors de l'introduction du e-gouvernement, du fait que la mise en place des techniques de l'information et de la communication occasionne au début un considérable volume de travail supplémentaire?	46
Si le e-gouvernement ne peut être financé en tout ou en partie par des réductions de personnel, quelles économies faudra-t-il alors faire ou que faudra-t-il supprimer?	47
Aux dépens de quels services publics le e-gouvernement sera-t-il alors introduit (les crèches, les théâtres, les piscines, etc.?)	48
Ou bien y a-t-il un fonds spécial (national) affecté au e-gouvernement?	49
Quels projets et quelles procédures l'Initiative «Bund Online 2005» favorise-t-elle?	50
Tous les Länder et toutes les communes peuvent-ils en bénéficier par la mise à disposition, de la part de l'État fédéral, des acquis du travail de développement, de composants techniques et d'une assistance?	51
Est-il garanti que les résultats de projets de e-gouvernement financés sur fonds publics et menés par ou avec la participation d'entreprises privées ne relèveront pas du domaine privé, mais de la propriété et du domaine publics (cela est-il aussi prévu par les appels d'offres?)?	52
Qui veille à ce que les développements intervenant aux différents niveaux (communes, Länder, État fédéral) soient coordonnés?	53
Comment est-il tenu compte du fédéralisme en matière de standardisation?	54
Quels nouveaux services publics apparaissent ou sont complétés par des offres électroniques?	55
Le e-gouvernement favorise-t-il la politique économique, structurelle et de l'emploi régionale tant publique que privée?	56

La nature de l'infrastructure technique et des normes techniques auxquelles elle obéit revêt une importance décisive pour les perspectives démocratiques qu'offre le e-gouvernement. La nouvelle architecture technique doit notamment préserver l'autonomie de l'État et de ses organes et exclure toute dépendance technique ou financière vis-à-vis d'entreprises privées au niveau des réseaux, des matériels, des logiciels. À qui appartiennent les réseaux, qui peut disposer des données et qui déve-

lopera à l'avenir la technique? Toute «sous-traitance» de l'autonomie et de la compétence publiques et des tâches administratives essentielles à des prestataires privés est problématique pour des raisons d'ordre démocratique et social, et doit dans tous les cas faire l'objet d'une discussion et d'une décision démocratique. Il reviendrait par ailleurs aux pays riches de développer et d'offrir une technologie de l'information répondant aussi aux besoins des pays plus pauvres.

Un processus permanent et démocratique?

Andrea Kornak, socio-pédagogue diplômée
Service social municipal des réfugiés, Düsseldorf



Les réseaux de communication sécurisés relèvent-ils dans la société de l'information de l'infrastructure publique? En d'autres termes, les pouvoirs publics doivent-ils fournir ou tout au moins assurer l'existence de réseaux numériques de communication sécurisés?

57

À quelles nouvelles dépendances les pouvoirs publics sont-ils soumis du fait des fournisseurs de services Internet (par exemple sécurité d'accès à Internet), des entreprises de logiciels ou de matériels (par exemple stratégies d'introduction à bas prix et coûts ultérieurs élevés pour l'actualisation des logiciels...)?

58

Peut-il y avoir une sorte de «privatisation occulte» de l'infrastructure technique des administrations et entreprises publiques parce que la mise en place de nouvelles structures exige des moyens humains et financiers importants (et que le recours à des prestations externes permet d'imputer les frais de personnel aux frais de matériel)?

59

Quelle forme d'organisation serait alors prévue? Un partenariat public-privé ou des exploitants intégralement privés?

60

- Quelles conséquences auraient de telles formes de dépendance infrastructurelle? **81**
- Ou bien veille-t-on à ce que les administrations publiques disposent elles-mêmes d'une expertise technique suffisante pour assurer leur propre autonomie en matière d'informatique? **62**
- Dispose-t-on de la compétence technique requise pour pouvoir porter un jugement sur l'acquisition de produits et de services informatiques et assurer la gestion de l'infrastructure informatique? **63**
- Les stratégies d'introduction tiennent-elles compte du «coût total de possession» ou CTP (planification à long terme des coûts d'utilisation)? **64**
- Comment prévenir une possible monopolisation de l'infrastructure informatique (serveurs, postes de travail, matériels) dans l'administration publique? **65**
- Les investissements sont-ils, pour le cas de la faillite d'une entreprise, sécurisés par des dispositions prévoyant pour les pouvoirs publics le droit d'exploiter les logiciels utilisés? **66**
- Les contrats d'élaboration de logiciels prévoient-ils leur développement en source libre et la disponibilité du texte source aux fins d'adaptation ultérieure? **67**
- Utilise-t-on des formats de fichiers (.doc, .pdf, .txt, .rtf, etc.) dont la lisibilité à long terme est assurée? Ces formats satisfont-ils aux exigences d'une gestion administrative correcte ou bien contiennent-ils des informations cachées, par exemple nom des agents responsables, temps de traitement, corrections...? **68**
- Mise-t-on toujours lors de l'introduction de nouvelles procédures sur des normes généralement reconnues, ou bien recourt-on pour chaque prestation à des solutions spécifiques distinctes axées sur les coûts et peut-être incompatibles? **69**
- Les expériences disponibles de l'utilisation de Linux et de logiciels libres (par exemple au niveau fédéral) sont-elles mises à la disposition des Länder et des communes? **70**
- Les normes techniques sont-elles aménagées de telle sorte qu'à l'échelon global, les possibilités d'accès et de financement des équipements techniques puissent être assurées pour les pays pauvres et les pays riches? **71**

- Dans les échanges (inter)nationaux de données, est-il garanti que leur transfert soit sécurisé, confidentiel, intègre (c'est-à-dire excluant toute manipulation en cours de transmission) et authentique (garantissant que la source indiquée est effectivement celle alléguée)?** **32**
- Peut-on être certain que les noms de villes ou de pays ne soient pas vendus à des entreprises privées aux fins d'utilisation comme adresse Internet?** **74**
- L'Allemagne a-t-elle besoin d'un suffixe Internet spécifique («top level domain») pour le domaine public afin que l'on puisse bien distinguer les contenus publics des contenus privés?** **75**
- Quelle influence ont l'ICANN (une organisation Internet privée) et le système des noms de domaines DNS sur l'infrastructure publique du e-gouvernement en Europe?** **76**
- Des solutions plus décentralisées pour les technologies de base Internet (comme le système du serveur racine) peuvent-elles aider à éviter les monopoles et renforcer la sécurité du système?** **77**

Avec les nouvelles techniques du e-gouvernement, il devient plus facile de rendre à la fois plus transparents, plus accessibles et plus contrôlables tous les flux de communication et toutes les données recueillies. L'accès aux données peut dès lors procéder de l'autorité, de la

censure, de la discrimination. La protection des données, les conditions d'accès et la sécurité des transmissions doivent donc être clairement réglées, impératif qui concerne non seulement les données des citoyens, mais aussi celles des salariés.

Sauvegarde de la confidentialité ou mise en place d'un système de surveillance?

Stefan Neugebauer, Directeur
Comité général du personnel, Düsseldorf



Les dispositions légales régissant la protection des données personnelles des citoyens et des salariés (confidentialité) sont-elles respectées? La sécurité des données est-elle assurée? Ces dispositions protectrices sont-elles aussi applicables à l'échelon international?

78

Les technologies utilisées sont-elles orientées sur les principes que formule la loi fédérale sur la confidentialité informatique (BDSG): renonciation et parcimonie, et anonymat et pseudonymat (§3a)?

79

Pratique-t-on le principe selon lequel les services publics sont accessibles à tous les citoyens de manière anonyme et pseudonyme pour autant qu'une authentification (la preuve que l'on est qui l'on allègue être) n'est pas impérativement nécessaire (voir aussi la loi sur les services télématiques, TDDSG §4)?

80

L'utilisation exclusive dans le but prévu (BDSG §4) des données recueillies et la transparence du traitement des données sont-elles assurées?

81

Le droit des salariés et des citoyens à la correction, au blocage et à la radiation (BDSG §20) de leurs données personnelles est-il suffisamment assuré?

82

- La confidentialité est-elle assurée lors du traitement de données personnelles des citoyens? Existe-t-il une possibilité suffisante de communication confidentielle (par exemple cryptage)?** **83**
- Les données personnelles électroniques sont-elles protégées contre tout accès non autorisé? Leur rappel est-il basé sur des principes systématiques d'accès et d'autorisation?** **84**
- L'utilisation de la signature électronique donne-t-elle lieu à la communication de données sur les salariés (par exemple pour signaler aux destinataires la position hiérarchique de l'agent concerné en faisant état dans le certificat de sa délégation de signature)?** **85**
- Les salariés peuvent-ils contacter de façon vraiment confidentielle leurs délégués syndicaux ou comités du personnel sur le réseau électronique? Quelle instance et quels mécanismes garantissent cette confidentialité?** **86**
- Est-il garanti qu'à part les mesures de sécurité des données clairement définies, toute création, toute gestion et toute exploitation de fichier journal enregistrant la communication entre salariés et délégués syndicaux ou comités du personnel sont exclues?** **87**
- Le contrôle du traitement des données est-il assuré par des délégués à la protection des données disposant d'une qualification spéciale et de ressources suffisantes?** **88**
- Le respect des dispositions régissant la protection des données est-il assuré également lorsque des services informatiques sont assurés par des prestataires externes (sous-traitance, externalisation)?** **89**
- Quelles conséquences ont par exemple les procédures de cryptage tant pour les citoyens (du point de vue de la convivialité, des équipements techniques nécessaires, etc.) que pour les processus de travail de l'administration? Cet aspect est-il suffisamment pris en considération lors de l'introduction?** **90**
- Est-il garanti que les salariés peuvent effectivement exercer leur droit à l'autodétermination informationnelle?** **91**
- Les salariés savent-ils à tout moment qui sur le réseau apprend ou mémorise (pendant combien de temps) des informations les concernant: quoi, quand, avec quels détails?** **92**
- Les procédures du e-gouvernement sont-elles aménagées de telle sorte qu'elles soient transparentes pour les salariés?** **93**
- Comment est-il garanti que tous risques nouveaux engageant la responsabilité des salariés soient exclus (par exemple dans le maniement des mots de passe et de la signature numérique)?** **94**

Tous les documents et justificatifs du contenu et de l'existence d'une communication électronique entre citoyens et administration seront-ils à l'avenir aux mains de l'administration (archivage de longue durée)?	95
Dans l'affirmative: cet archivage unilatéral de longue durée (et donc cette sauvegarde des preuves) bénéficie-t-il de l'aval des citoyens, et ceci a-t-il été vérifié avant tout investissement dans un tel système de communication?	96
Qui sera appelé à expliquer ce système aux citoyens?	97
L'administration fournit-elle un soutien technique aux citoyens? Des conseils compétents leur sont-ils dispensés sur une ligne d'assistance?	98
Est-il garanti que les citoyens peuvent effectivement exercer leur droit à l'autodétermination informationnelle?	99
Les citoyens savent-ils à tout moment qui sur le réseau apprend ou mémorise (pendant combien de temps) des informations les concernant: quoi, quand, avec quels détails?	100

Collection ver.di:
Innovation + Neue Medien + Beteiligung,
Öffentliche Dienste im Wandel
(Innovation + nouveaux médias + participa-
tion, Services publics en mutation)
Éditée par Annette Mühlberg

Déjà parus:
Numéro 1 Mairies virtuelles, nouveaux univers
de travail, nouveaux services
Numéro 2 Travail en ligne à la mairie virtuelle.
Mémoire syndical

Numéro 3 **gouvernet.info**
Le e-gouvernement, public et démocratique?

Rédaction: Annette Mühlberg
Conception et maquette: www.platoon.org
Photos: Sobotka

Nous remercions de leur soutien
les collègues de la ville de Düsseldorf.

Mars 2003, Toute reproduction, même
partielle, nécessite l'accord d'Annette Mühlberg.



Syndicat unifié des services
Secrétariat fédéral, Section Communes
Potsdamer Platz 10, 10785 Berlin, Allemagne

Annette Mühlberg
Unité e-gouvernement, nouveaux médias,
modernisation administrative