



Téléservices et état civil : comment les mettre en place ?

L'arrêté publié le 4 juillet dernier autorisant les collectivités territoriales et leurs établissements et sociétés publics à mettre en œuvre des téléservices, y compris sous la forme de bouquets regroupant plusieurs services, était très attendu, et a fait l'objet de nombreux commentaires. Il est vrai que le sujet des télétransmissions est de plus en plus médiatisé, en particulier depuis le lancement de la modernisation de l'action publique et ses comités interministériels, car modernisation rime avec simplification. Mais elle ne doit pas se faire au détriment du respect de la vie privée, alors que la constitution de fichiers peut faire peser de tels risques.

L'ambition du texte est de faciliter l'accès à certains services, limitativement énumérés par son article 1^{er}, et notamment les services d'état civil suivants :

- demande d'extraits ou de copies d'actes de l'état civil, de livrets de famille ;
- inscription à la journée défense et citoyenneté/recensement citoyen obligatoire ;
- inscription sur les listes électorales ;
- signalement de changement d'adresse ;
- attestation d'accueil ;
- demande de titres d'identité, de voyage ou de séjour.

Rendre plus aisés l'accès à ces services pour les usagers est ainsi le premier objectif, mais il est également poursuivi pour les services d'état civil et les services à la population au sens large.

Pour les usagers, le temps nécessaire à l'accomplissement des démarches sera sensiblement réduit, essentiellement pour la présentation d'une demande. En effet, plus besoin de se déplacer pour effectuer celle-ci, de prendre rendez-vous ou d'aller chercher les documents, qui pourraient être envoyés directement à leurs destinataires. De plus, certaines demandes pourront être groupées, comme les rendez-vous avec un élu et le fait de présenter d'autres demandes (urbanisme, prestations scolaires et périscolaires, etc.).

Pour l'administration, le recours aux téléservices pourrait permettre de réduire les temps de traitement et d'automatiser certaines procédures. Surtout, comme le permet désormais l'arrêté, les différents services pourront se communiquer, avec l'accord des usagers, certaines pièces à mettre en commun. Évoqué par le comité interministériel de la modernisation de l'action publique du 17 juillet dernier, ce principe correspond à la devise « dites-le nous une fois ». Les usagers voient ainsi leurs démarches être simplifiées.

Ces outils de simplification pourraient faire l'unanimité s'ils n'étaient pas porteurs de risques pour la confidentialité de certaines données, et facteurs d'augmentation des coûts de traitement.

Le problème de la confidentialité de telles données est un point crucial. En effet, les services énumérés dans l'article 1^{er} sont susceptibles de conduire à l'hébergement de données sensibles. Si la loi (L. n° 78-17, 6 janv. 1978, art. 8) ne classe comme sensibles que les données relatives aux « origines raciales ou ethniques, [aux] opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou [à] l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci », des données telles que l'adresse, les documents retracant la vie familiale, ou plus simplement les documents d'identité, sont importantes. Si une commune

décide de mettre en place un tel service par elle-même, ou même en le mutualisant par la délégation de la compétence des téléservices à un établissement public intercommunal, un syndicat mixte ou une société publique locale, elle devra prendre des précautions à cet égard, lesquelles peuvent s'avérer contraignantes pour l'organisation du service.

Une telle solution peut également s'avérer coûteuse, et peser lourd sur le budget des plus petites communes. Si la mutualisation peut sembler séduisante à cet égard, une autre solution, permettant un service plus large, peut également être retenue. Un service national (mon.service-public.fr) propose en effet aux collectivités des téléservices. Par l'externalisation complète de cette compétence facultative, les communes peuvent offrir un service avantageux à leurs administrés, sans que cela leur coûte trop.

Les avantages sont importants aussi bien pour les habitants que pour la collectivité, sans pour autant être une panacée (voir l'entretien). Mais en établissant, pour les services d'état civil, une rupture nette entre le service qui collecte les données et celui qui les utilise, la confidentialité est assurée. Et les coûts, maîtrisés.

Sources :

Arrêté du 4 juillet 2013 autorisant la mise en œuvre par les collectivités territoriales, les établissements publics de coopération intercommunale, les syndicats mixtes, les établissements publics locaux qui leur sont rattachés ainsi que les groupements d'intérêt public et les sociétés publiques locales dont ils sont membres de traitements automatisés de données à caractère personnel ayant pour objet la mise à disposition des usagers d'un ou de plusieurs téléservices de l'administration électronique

- [Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)
- [//mon.service-public.fr//](http://mon.service-public.fr/)