



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Strasbourg, le 4 décembre 2019

CDDG(2019)11  
Point 8.2 de l'ordre du jour

## **COMITE EUROPEEN SUR LA DEMOCRATIE ET LA GOUVERNANCE (CDDG)**

### **PROJET DE LIGNES DIRECTRICES SUR LA DEMOCRATIE ELECTRONIQUE SOUS LA FORME D'UNE BOITE A OUTILS**

**Projet de texte préparé par le groupe de travail et révisé par le  
Bureau du CDDG lors de sa réunion du 15 novembre 2019**

**Pour approbation en substance et décision**

Note du Secrétariat  
établie par la  
Direction générale de la démocratie  
Service de la gouvernance démocratique

---

*This document is public. It will not be distributed at the meeting. Please bring this copy.  
Ce document est public. Il ne sera pas distribué en réunion. Prière de vous munir de cet exemplaire.*

## Introduction

Le mandat du CDDG pour l'exercice biennal 2018-2019 comprend la tâche spécifique iv :

*"Dans le domaine de la démocratie électronique,*

- *conformément à la Recommandation CM/Rec(2017)5 sur les normes relatives au vote électronique, tenir une réunion de réexamen de son application en 2019 ;*
- *développer des lignes directrices sur la gouvernance électronique comme boîte à outils ;*
- *superviser la mise en œuvre de la priorité "Construire la démocratie en ligne" de la Stratégie pour la gouvernance de l'internet du Conseil de l'Europe 2016-2019 ".*

Le CDDG a créé un groupe de travail sur la démocratie électronique, qui s'est réuni trois fois.

Lors de ses réunions des 27 novembre 2018 et 14-15 mars 2019 respectivement, le groupe de travail a examiné les grandes lignes, le contenu et la structure des lignes directrices sur la démocratie électronique sous la forme d'une boîte à outils sur la base de la Recommandation (2009)<sup>1</sup> du Comité des Ministres aux Etats membres sur la démocratie électronique.

Lors de sa réunion du 24 mai 2019, le Bureau du CDDG a examiné l'approche suggérée et est convenu que, si les lignes directrices devraient être un instrument de haut niveau destiné aux Etats membres du Conseil de l'Europe, la boîte à outils devrait être un instrument pratique qui donne des orientations aux "praticiens" et comprend des exemples et des mesures concrètes à prendre.

Lors de sa troisième réunion, les 12 et 13 septembre 2019, le groupe de travail a finalisé le projet de lignes directrices sur la démocratie électronique sous la forme d'une boîte à outils, en demandant d'autres exemples pratiques concernant les initiatives ou projets de démocratie électronique à inclure dans les lignes directrices et un glossaire à ajouter.

Sa réunion du 15 novembre 2019, le Bureau du CDDG a examiné le projet de directives sous la forme d'une boîte à outils. Tout en approuvant le contenu des Lignes directrices, le Bureau a estimé qu'un travail supplémentaire était nécessaire pour affiner le libellé du texte et le rendre plus lisible, assurer sa cohérence interne et faire ressortir un texte narratif clair, avant son approbation finale et sa transmission au Comité des Ministres.

Le Bureau a donc chargé le Secrétariat de transmettre le projet de directives sous la forme d'une boîte à outils au CDDG pour approbation quant au fond à sa réunion du 9-11 décembre 2019. En même temps, le Bureau a proposé qu'à cette réunion, le CDDG nomme deux rapporteurs chargés de finaliser le projet de lignes directrices, en vue de leur examen ultérieur par le Bureau à sa première réunion en 2020 et de leur approbation finale par le CDDG à sa première réunion plénière en 2020.

## Action requise

Le CDDG est invité à examiner le projet de lignes directrices sur la démocratie électronique sous la forme d'une boîte à outils, à formuler des commentaires et à approuver le texte quant au fond. Elle est également invitée à désigner deux rapporteurs chargés de finaliser le projet de lignes directrices, en vue de leur nouvel examen par le Bureau à sa première réunion en 2020 et de leur approbation finale par le CDDG à sa première réunion plénière en 2020, en vue de leur soumission au Comité des Ministres pour adoption.

## **LIGNES DIRECTRICES SUR LA DÉMOCRATIE ÉLECTRONIQUE SOUS LA FORME D'UNE BOÎTE À OUTILS**

Index

Préambule

### **PARTIE A : DÉMOCRATIE ÉLECTRONIQUE**

- A.1. Objet des présentes lignes directrices sous la forme d'une boîte à outils
- A.2. Qu'est-ce que la démocratie électronique aujourd'hui ?
- A.3. Possibilités offertes par la démocratie électronique
  - A.3.1. Renforcer la participation, l'inclusion, la transparence et la confiance des citoyens
    - Habiliter les parties prenantes
    - Renforcer la participation et l'engagement du public
    - Inclusivité
    - Transparence
    - Clarification et simplification de concepts et de processus complexes
  - A.3.2. Améliorer la réactivité, l'efficacité et l'efficacéité
    - Réactivité
    - Efficacité et efficacité
- A.4. La démocratie électronique dans la pratique
  - A.4.1. Vote électronique et élections électroniques
  - A.4.2. E-référendum
  - A.4.3. Pétitions électroniques
  - A.4.4. Intelligence artificielle
- A.5. Intervenants
  - Autorités à tous les niveaux (national, régional et local)
  - Autorités nationales/régionales
  - Autorités régionales/locales
  - Société civile
  - Politiciens et partis politiques
  - Secteur privé
  - Milieu universitaire
  - Médias

### **PARTIE B : MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMOCRATIE ÉLECTRONIQUE**

- B.1. Facteurs favorables
  - B.1.1.1 Cadre juridique
    - Le cadre juridique général
    - Analyse critique de la législation existante
    - Législation spécialisée
  - B.1.2. Protection des données et de la vie privée
  - B.1.3. Technologie et neutralité technologique
  - B.1.4. Culture numérique
- B.2. Planification de la démocratie électronique : étapes et mesures
  - B.2.1 Feuilles de route et stratégies
  - B.2.2. Plans d'action
  - B.2.3. Sensibilisation et acceptation

- B.2.4. Évaluation et gestion des risques
  - Risques organisationnels
  - Risques technologiques
  - Protection des données et protection de la vie privée
  - Fossé numérique
  - Risques externes
- B.2.5. Examen et évaluation

**PARTIE C : ANNEXE**

## Préambule

Le Comité des Ministres, conformément à l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres ;

Réaffirmant que la promotion et la protection de la démocratie pluraliste ont été au cœur des travaux du Conseil de l'Europe depuis sa création ;

Considérant que la participation des citoyens est au cœur même de l'idée de démocratie ;

Réaffirmant que les principes de la liberté individuelle, de la liberté politique, des droits humains et de l'état de droit constituent le fondement de toute démocratie véritable ;

Considérant que la démocratie représentative, fondée sur le droit des citoyens d'élire librement leurs représentants à intervalles raisonnables, fait partie du patrimoine commun des Etats membres ;

Considérant que la démocratie directe est une tradition de longue date dans certains Etats membres ;

Considérant que la démocratie participative, fondée sur le droit de chercher à déterminer ou à influencer l'exercice des pouvoirs et responsabilités d'une autorité publique, contribue à la démocratie représentative et directe et que le droit à la participation civile aux décisions politiques devrait être garanti aux individus, aux organisations non gouvernementales (ONG) et à la société civile en général ;

Soulignant que la responsabilité et l'obligation de rendre compte de la prise de décisions incombent en dernier ressort à l'autorité publique qui a la légitimité démocratique pour le faire ;

Réaffirmant que l'application des valeurs démocratiques, des processus démocratiques efficaces, la bonne gouvernance ainsi que l'engagement et la participation des citoyens et de la société civile sont essentiels pour prévenir les conflits, promouvoir la stabilité et faciliter le progrès et la cohésion économiques et sociaux à tous les niveaux ;

Réaffirmant la nécessité de mettre en place et de renforcer des institutions et des processus démocratiques efficaces, transparents et responsables qui répondent aux besoins et aux aspirations de tous dans le contexte des nouvelles possibilités et des nouveaux défis découlant de la société de l'information ;

Prenant note du fait qu'il est indispensable de répondre aux besoins et aux demandes légitimes des citoyens pour contrecarrer les sentiments de mécontentement et de désaffection politiques ;

Reconnaissant le rôle central des technologies numériques, y compris les moyens informatiques et l'apprentissage machine, dans l'amélioration de l'efficacité de la fonction publique, et leur rôle dans les processus gouvernementaux modernes, notamment la communication entre les gouvernements et entre les institutions publiques et les citoyens;

Reconnaissant que les technologies numériques peuvent offrir des canaux de participation et d'engagement politiques et qu'elles jouent un rôle important dans la vie des gens pour la consommation de nouvelles, d'éducation, de divertissement, de transactions commerciales et de multiples autres formes d'activités quotidiennes ;

Notant toutefois que les technologies numériques peuvent aussi avoir des effets négatifs sur la jouissance des droits et libertés fondamentaux ;

Conscients de la nécessité pour toutes les parties prenantes d'avoir accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à des compétences adéquates en matière d'alphabétisation en ligne ;

Considérant que la confiance des citoyens dans la démocratie électronique est essentielle pour réaliser pleinement son potentiel et que la démocratie électronique peut contribuer à répondre aux attentes des citoyens en termes d'engagement actif, de participation, de transparence ainsi que d'ouverture et de réactivité des institutions publiques.

Vu les textes du Conseil de l'Europe qui contribuent à la création d'un environnement propice à l'efficacité des processus démocratiques, des institutions et des libertés, ainsi qu'à la participation civile, notamment :

- La Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales (STE 005)
- La Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) et ses protocoles ;
- La Convention du Conseil de l'Europe sur l'accès aux documents publics (STE n° 205)
- Protocole portant amendement à la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STCE n° 223)
- Recommandation CM/Rec(2009)1 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la démocratie électronique (e-démocratie)
- Recommandation CM/Rec(2007)16 du Comité des Ministres aux Etats membres sur les mesures visant à promouvoir la valeur de service public de l'Internet
- Recommandation Rec(2004)15 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la gouvernance électronique ("e-gouvernance") ;

Vu les textes du Conseil de l'Europe qui visent à assurer le respect des droits humains, de la démocratie et de l'Etat de droit dans l'utilisation des nouvelles technologies :

- Recommandation CM/Rec(2018)2 du Comité des Ministres sur les rôles et responsabilités des intermédiaires de l'Internet, ainsi que sur le rôle et les responsabilités des intermédiaires Internet.
- Recommandation CM/Rec(2016)1 sur la protection du droit à la liberté d'expression et du droit à la vie privée en ce qui concerne la neutralité du réseau et les lignes directrices qui y sont énoncées ;
- Recommandation CM/Rec(2014)6 du Comité des Ministres sur un guide des droits de l'homme pour les internautes ;
- Déclaration du Comité des Ministres sur les capacités de manipulation des processus algorithmiques (adoptée le 13 février 2019 - 1337e réunion des Délégués des Ministres)
- Gouvernance de l'Internet - Stratégie du Conseil de l'Europe 2016-2019

- Aspects de l'ingérence électorale au moyen de systèmes informatiques couverts par la Convention de Budapest, Comité de la Convention sur la cybercriminalité, Note d'orientation T-CY #9 - T-CY(2019)4

- Recommandation 2144 (2018) de l'Assemblée parlementaire sur la gouvernance de l'Internet et les droits de l'homme

- Recommandation 2102 (2017) de l'Assemblée parlementaire sur la convergence technologique, l'intelligence artificielle et les droits de l'homme ;

Adopte les lignes directrices ci-après sous la forme d'une boîte à outils et invite les Etats membres à les utiliser le plus largement possible et à en assurer la diffusion, en particulier auprès de toutes les autorités responsables de la démocratie électronique ou autrement impliquées dans ce domaine.

Encourage les Etats membres à porter ces lignes directrices sous la forme d'une boîte à outils à l'attention de toutes les parties prenantes dans les domaines public et civique, ainsi que des médias et des entreprises, à les encourager à prendre toutes les mesures nécessaires pour aider à atteindre ses objectifs et à les soutenir dans ce processus.

## **PARTIE A : - Démocratie électronique**

### **A.1. Objet des présentes lignes directrices sous la forme d'une boîte à outils**

La Recommandation CM/Rec(2009)1 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la démocratie électronique réaffirme que l'application des valeurs démocratiques, des processus démocratiques efficaces, la bonne gouvernance, l'engagement et la participation des citoyens et de la société civile sont essentiels pour prévenir les conflits, promouvoir la stabilité et faciliter le progrès économique et social et la cohésion à tous les niveaux.

Il a en outre reconnu que, si la démocratie est le seul système de gouvernement garantissant des solutions durables aux problèmes politiques, économiques, sociaux et culturels auxquels sont confrontées les sociétés européennes, elle peut prendre des formes différentes selon les pays, selon les traditions politiques et constitutionnelles et la culture politique et juridique de chaque Etat membre.

Depuis l'adoption de la Recommandation, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont contribué de plus en plus à élargir la participation démocratique des individus et des groupes et à accroître la transparence, la responsabilisation et la réactivité des institutions démocratiques, ce qui est bénéfique pour la démocratie et la société.

Les présentes Lignes directrices sous la forme d'une boîte à outils, élaborées à la demande du Comité des Ministres, s'appuient sur la Recommandation CM/Rec(2009)1 en tenant compte des développements intervenus depuis son adoption dans le domaine des technologies numériques et de l'expérience concrète des Etats membres du Conseil de l'Europe dans celui de la démocratie électronique.

En tant qu'outil, ces Principes directeurs visent à fournir aux autorités à tous les niveaux, ainsi qu'aux autres parties prenantes, des exemples concrets de politiques, mesures et

mécanismes qui peuvent contribuer à enrichir une culture démocratique et à renforcer les pratiques et institutions démocratiques aux niveaux national, régional et local.

La démocratie électronique concerne toutes les parties prenantes impliquées dans la démocratie et en tirant profit, telles que les pouvoirs publics et leurs représentants, les institutions politiques, les particuliers, les ONG et la société civile en général, y compris les médias et le monde des affaires.

## **A.2. Qu'est-ce que la démocratie électronique aujourd'hui ?**

Aux fins des présentes lignes directrices, la démocratie électronique désigne l'utilisation d'outils et de technologies numériques pour soutenir les institutions démocratiques et les processus démocratiques en fournissant des informations sur le processus de prise de décisions politiques et en y donnant accès, en "permettant" aux citoyens de participer au débat public et à la prise de décisions publiques, d'être consultés sur des questions d'intérêt public et de contribuer à l'élaboration de politiques publiques et d'influencer ces dernières. La démocratie électronique peut également renforcer la coopération entre les autorités publiques. Comme indiqué dans la recommandation CM/Rec(2009)1, elle "s'ajoute aux processus démocratiques traditionnels et s'y rattache, et elle est liée à la bonne gouvernance et surtout à la démocratie et pas seulement à la technologie".

La gouvernance électronique, en revanche, fait référence à l'utilisation d'outils numériques pour soutenir la gouvernance, c'est-à-dire l'exécution des fonctions de l'administration publique et la prestation de services publics aux citoyens, l'accès des citoyens à l'administration publique ainsi que l'information sur les décisions, contrats et développements généraux importants qui peuvent les affecter. Il comprend à la fois l'e-administration et les e-services.

Bien que différents, la démocratie et la gouvernance électroniques présentent des chevauchements importants lorsque cette dernière permet au public d'avoir accès à l'information, d'être consulté ou d'être invité à apporter sa contribution ou à participer activement aux décisions de gouvernance, à la démocratie électronique et à la gouvernance électronique.

En introduisant la démocratie électronique, il est important d'y veiller :

- renforce l'efficacité de la démocratie, des institutions démocratiques et des processus démocratiques ;
- soutient le rôle démocratique des intermédiaires entre les citoyens et l'État, tels que les institutions démocratiques, les politiciens et les médias ;
- est additionnel, complémentaire et lié aux processus démocratiques traditionnels,
- promeut, assure et renforce la transparence, la responsabilité, la réactivité, l'engagement, la délibération, l'inclusion, l'accessibilité, la participation, la subsidiarité et la cohésion sociale ;
- offre des possibilités de délibération et de participation publiques significatives et efficaces à toutes les étapes du processus démocratique, en tenant compte des besoins et des priorités des citoyens (conformément aux lignes directrices du Conseil de l'Europe sur la participation civile à la prise de décision politique) ;
- contribue à réduire la fracture numérique grâce à une approche inclusive et non discriminatoire ;
- contribue ainsi à relever les défis démocratiques existants.

Les objectifs liés aux aspects techniques de la technologie et des applications numériques, en particulier en ce qui concerne les solutions de gouvernance électronique, comprennent souvent :

- les avantages économiques et les économies de coûts ;
- l'élimination des contraintes de temps et de lieu, en fournissant un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ainsi qu'un accès à distance ;
- les avantages stratégiques par rapport au développement national (ainsi qu'au développement local/régional) et économique.

Lorsqu'elle est bien conçue, la démocratie électronique devrait être renforcée :

- l'autonomisation ;
- l'accès à l'information et aux données par la fourniture active d'informations complètes, équilibrées, factuelles et vérifiables ;
- la participation à l'établissement de l'ordre du jour, à la planification et à la prise de décisions ;
- délibération et débat ;
- l'inclusion, en évitant toute discrimination quel qu'en soit le motif, en prévoyant des mesures positives pour combler le fossé numérique et en aidant à surmonter les obstacles à la participation des personnes appartenant à des groupes spécifiques aux mécanismes démocratiques traditionnels ;
- réactivité ;
- confiance - le cadre juridique général, la protection des données, la vie privée et la technologie.

Les éléments clés de la démocratie électronique comprennent :

- le vote électronique et les élections par voie électronique,
- la participation électronique, y compris les pétitions et les référendums électroniques,
- et la gouvernance électronique, y compris l'administration et les services en ligne.

### **A.3. Possibilités offertes par la démocratie électronique**

#### **A.3.1. Renforcer la participation, l'inclusion, la transparence et la confiance des citoyens**

La démocratie électronique n'est pas la solution à toutes les lacunes de la pratique démocratique, mais elle peut aider à relever des défis existants tels que le désintérêt pour la vie publique et politique et la marginalisation de certains groupes.

La démocratie électronique peut renforcer la démocratie en améliorant l'accessibilité, la participation, l'engagement, l'inclusivité et la délibération. Elle peut offrir une ouverture, une transparence et une responsabilité accrues et, en fin de compte, une légitimité accrue des décisions politiques. Avec le soutien de toutes les parties prenantes, elle peut ainsi renforcer la confiance dans la démocratie, les institutions démocratiques et les processus démocratiques, ainsi que la cohésion sociale.

Il permet d'obtenir un plus large apport de points de vue et d'expertise de la part de toutes les parties prenantes en ce qui concerne les processus de prise de décision administrative et politique grâce à la fourniture d'informations, à la consultation et à la participation active afin de parvenir à de meilleures décisions politiques et de fournir des services publics dans l'intérêt de la société tout entière et d'ajouter des éléments de responsabilisation des citoyens à travers différentes activités en ligne. Elle permet également de surmonter les restrictions en termes de temps ou de lieu.

Les États membres sont donc encouragés à tirer le meilleur parti possible des possibilités offertes par la démocratie électronique :

### ***Habiliter les parties prenantes***

- veiller à ce que des ressources suffisantes soient allouées aux initiatives de démocratie électronique ;
- donner accès à l'information et aux données d'une manière accessible et simple ;
- fournir aux décideurs des options interactives pour accéder à l'information afin de les aider dans leurs délibérations ;
- offrir aux citoyens et à la société civile en général des possibilités et des moyens d'atteindre les décideurs et de communiquer avec eux, de participer et de s'engager dans les processus démocratiques et décisionnels et de soutenir et d'exercer leurs droits en tant qu'individus ou en association avec d'autres ;
- offrir la possibilité de demander des comptes aux décideurs et à ceux qui participent au processus décisionnel ;
- encourager les citoyens et la société civile à prendre conscience de leur citoyenneté numérique par le biais de l'éducation aux médias et à l'information (MIL) qui réunit les trois dimensions distinctes de l'éducation à l'information, de l'éducation aux médias et des TIC ou de la culture numérique.

### ***Renforcer la participation et l'engagement du public***

La démocratie électronique offre d'importantes possibilités de renforcer la participation et l'engagement du public par les moyens suivants :

- la fourniture active d'informations complètes, équilibrées, factuelles et vérifiables pour aider le public à comprendre les questions, les problèmes, les alternatives, les opportunités et/ou les solutions aux problèmes démocratiques ;
- un meilleur accès à l'information et aux données par le biais des médias et des fournisseurs de services traditionnels et nouveaux, ce qui peut fournir aux gens une meilleure base pour s'engager dans la démocratie ;
- la participation des citoyens, des groupes de citoyens et de la société civile en général, tels que les groupes d'intérêt, les entreprises, les associations et les organisations à but non lucratif, aux affaires publiques, afin qu'ils puissent exercer une influence et améliorer la qualité et l'acceptabilité des résultats des processus démocratiques, sur la base du respect mutuel entre tous les acteurs ;
- la délibération - c'est-à-dire le débat rationnel entre égaux, au moyen d'une discussion ou d'un débat réfléchi et respectueux sur les questions et les mesures à prendre à cet égard ;
- une communication constante et continue entre les citoyens, la société civile et les décideurs, qui s'adresse aux gens pour connaître leurs demandes et leurs besoins et pour réagir à leurs commentaires et à leurs questions ;

- des échanges et des délibérations fréquents et actifs entre les décideurs et les citoyens ou différents groupes de la société civile, à différents niveaux (soutenant ainsi la subsidiarité) ;
- l'offre d'occasions de contribuer à l'établissement de l'ordre du jour, d'influer sur la planification et la prise de décisions ;
- promouvoir la sensibilisation et l'acceptation en énonçant clairement l'objet d'initiatives précises, y compris les participants désignés et la façon dont les commentaires contribueront au processus décisionnel.

### **République slovaque : portail de données ouvert**

Portail en ligne des données gouvernementales qui sont ouvertes au public dans un format lisible par machine pour une utilisation ultérieure.

Le projet (portail national de données ouvert) a été lancé dans le cadre d'un engagement pris au titre du plan d'action national de partenariat gouvernemental ouvert 2012-2013 à la suite d'un processus participatif de co-création entre les membres du gouvernement slovaque et la société civile. La raison pour laquelle le projet a été lancé était d'élargir la portée de l'information gouvernementale accessible au public afin de renforcer la transparence et la participation de la société civile. Le projet a suivi le développement du Registre central des contrats en ligne qui permet au public de voir l'utilisation des ressources financières de l'Etat. Le portail de données ouvert vise à fournir des données et des métadonnées accessibles à distance sous une forme lisible par machine sous licence ouverte pour une utilisation ultérieure - les militants intéressés, les ONG, les citoyens, les universitaires, les étudiants ou autres acteurs concernés de la société civile peuvent utiliser les données pour le bien public. Le projet a été lancé en 2012, et il est toujours en service.

Les organismes gouvernementaux sont encouragés à publier des données en fonction de leurs plans de publication et des demandes du public. Des événements publics, tels que des hackathons, ont été organisés afin de promouvoir le portail auprès du public. Chaque année, le Bureau du plénipotentiaire pour le développement de la société civile publie une analyse des données publiées, qui est consultée par les parties prenantes de la société civile et formule des recommandations à l'institution de gestion du portail de données ouvert sur la base des conclusions.

Pour plus d'informations : <https://data.gov.sk/>

**Autriche** : Standards of Public participation (2008) for both offline and online participation - a practical document to facilitate public participation, with a practical guide that offers information on the use of e-participation to involve the public via electronic means of communication, e.g. via the Internet or mobile phone.

**Finlande** : Les citoyens peuvent consulter les institutions par le biais de plates-formes spécifiques dédiées pour faciliter la communication et la rendre attrayante et, dans une certaine mesure, standardisée (Valma et Otakantaa).

## **Inclusivité**

La démocratie électronique peut contribuer à renforcer l'inclusivité par les moyens suivants:

- l'amélioration de l'accessibilité et l'élargissement de la participation citoyenne, y compris pour les personnes qui rencontreraient autrement des difficultés ou des obstacles pour participer au processus décisionnel démocratique, quels que soient leur âge, leur sexe, leur éducation, leur situation socio-économique, leur langue, leurs besoins particuliers et leur lieu de résidence, conformément aux lignes directrices sur la participation civile au processus décisionnel politique ;
- réduire la fracture numérique en garantissant l'égalité d'accès et de chances dans l'utilisation de la démocratie électronique ; améliorer la capacité d'utiliser les outils électroniques (connaissances, compétences numériques, préparation électronique) ; rendre les outils de la démocratie électronique plus disponibles et accessibles ; et fournir une combinaison d'approches électroniques et non électroniques ;
- veiller à ce qu'aucune technologie spéciale ne soit nécessaire pour accéder aux outils de la démocratie électronique (un accès normal à Internet devrait suffire) ;
- veiller à ce que des dispositions soient prises pour les personnes ayant des besoins particuliers et à ce que le contenu soit adapté à la catégorie à laquelle il est destiné (y compris la visualisation, la traduction, etc.) ;
- le cas échéant, assurer la disponibilité d'outils et d'applications de démocratie électronique dans un format multilingue ;
- veiller à ce que la technologie, y compris les algorithmes, soit utilisée et fonctionne de manière à ce qu'elle ne soit pas discriminatoire.

**Norvège** : Depuis 2009, la municipalité de Fredrikstad a organisé trois cycles de budgétisation participative, avec une utilisation mixte des outils de la démocratie électronique. Les projets ont été créés de temps à autre, au cas par cas. L'objectif était d'inclure en particulier les segments les moins actifs de la société sur le plan politique et d'accorder une attention particulière aux jeunes, aux personnes âgées et aux immigrants. La municipalité a décidé du sujet et de la taille du budget, ce qui a permis aux citoyens de concevoir différentes suggestions pour le projet proposé et de voter électroniquement sur le sujet à <http://fredrikstad.demokratiportalen.se>. Les utilisateurs s'inscrivent en enregistrant leur adresse e-mail. La budgétisation participative a également été faite hors ligne en invitant les gens à un lieu de rencontre central (tente de cirque sur la place) et en leur demandant de participer à la conception d'une place publique.

## **Transparence**

"Pour que la démocratie électronique soit un succès, elle doit maintenir et renforcer la confiance des citoyens dans la démocratie, les institutions démocratiques et les processus démocratiques. (Recommandation CM/Rec(2009)1)

Les domaines clés de la démocratie électronique pour instaurer la confiance au niveau des citoyens et de l'administration publique sont les suivants :

### **Accès à l'information et aux données**

La démocratie électronique exige la fourniture active d'informations et de données complètes, équilibrées, factuelles et vérifiables pour faire en sorte que les parties prenantes et le grand public comprennent les problèmes, les alternatives, les opportunités et/ou les solutions aux problèmes démocratiques.

L'accès à l'information doit être envisagé dans le contexte de la politique générale d'accès à l'information, avec d'éventuelles limitations conformes à la Convention du Conseil de l'Europe sur l'accès aux documents publics (STE n° 205)

L'information du public devrait :

- être mis à jour et vérifiés régulièrement pour en assurer l'exactitude ;
- être accessible sans procédure ou technologie spécifique ;
- être présentées dans un langage clair et compréhensible, simplifiant le langage et les procédures institutionnelles, avec une structure et un contenu clairs ;
- inclure des principes et des procédures clés pour contribuer et participer aux processus décisionnels (lignes directrices) ;
- assurer des conditions égales d'accès à un réseau neutre, ce qui est essentiel pour garantir l'égalité et le respect des droits humains ;

#### **Étude de cas en Grèce : Initiative du programme de transparence**

Depuis le 1er octobre 2010, toutes les institutions gouvernementales sont tenues de publier leurs actes et décisions sur Internet, en accordant une attention particulière aux questions de sécurité nationale et aux données personnelles sensibles. Chaque document est signé numériquement et se voit attribuer un numéro unique de transfert par Internet (IUN) certifiant que la décision a été téléchargée sur le "portail de transparence". Suite à la dernière initiative législative (loi 4210/2013) du Ministère de la réforme administrative et de la gouvernance électronique, les actes et décisions administratifs ne sont valables que s'ils sont publiés en ligne.

Les principaux objectifs du Programme concernent :

- préserver la transparence des actions gouvernementales
- éliminer la corruption en l'exposant plus facilement lorsqu'elle se produit
- le respect de la légalité et de la bonne administration
- renforcer les droits constitutionnels des citoyens, tels que la participation à la société de l'information
- améliorer et moderniser les systèmes existants de publication des actes et décisions administratifs
- la mise à disposition de tous les actes administratifs dans des formats faciles d'accès, de navigation et de compréhension, quel que soit le niveau de connaissance qu'a le citoyen des processus internes de l'administration

Compte tenu du fait que la crise grecque, y compris ses manifestations économiques, est également due à une relation non transparente entre les citoyens et l'État, le programme de transparence a introduit des niveaux de transparence sans précédent à tous les niveaux de l'administration publique grecque et établi un nouveau "contrat social" entre le citoyen et l'État. Cette initiative a un impact silencieux mais profond sur la façon dont les fonctionnaires gèrent leurs pouvoirs exécutifs. La responsabilité directe imposée à

l'administration, par la transparence radicale qu'introduit le programme Transparence, laisse beaucoup moins de place à la corruption et l'expose beaucoup plus facilement lorsqu'elle se produit, puisque tout citoyen et toute partie intéressée jouissent du plus large accès possible aux actes douteux. Un tel examen collectif peut être extrêmement efficace, car il permet aux citoyens directement concernés ou concernés par une question de l'examiner en profondeur, plutôt que de laisser l'examen public aux médias, dont le choix des questions peut nécessairement être restreint et orienté vers des sujets sensationnels.

Les autorités publiques ont adopté le Programme en trois phases : Ministères en octobre 2010, secteur public élargi et autorités indépendantes en novembre 2010, autorités régionales et locales en mars 2011. En (presque) 9 ans, 35.925.086 actes et décisions ont été publiés sur le Portail Transparence de 4.827 autorités publiques. Le taux actuel de téléchargements est d'environ 19 000 décisions par jour ouvrable.

## **Innovation**

### Accès à l'information

- Les lois qui ne sont pas publiées au Journal officiel ne sont valables et n'entrent en vigueur que si elles sont publiées sur le Portail de la transparence.
- Le document téléchargé prévaut sur toutes les autres versions de la loi (documents originaux sur papier).
- Les actes téléchargés peuvent être utilisés par les citoyens et les autres autorités publiques sans validation, en se référant uniquement à leur numéro unique.

### Le nouveau portail de transparence

- Faciliter l'accessibilité et accroître l'inclusion des utilisateurs [p. ex. pour les personnes handicapées].
- Assurer un accès efficace à l'information et aux documents gouvernementaux grâce à un nouveau puissant mécanisme de recherche sur le portail.
- Créer de nouveaux canaux de communication en ligne permettant une plus grande interaction avec les utilisateurs et un plus grand engagement, par exemple en leur donnant la possibilité de commenter les actes gouvernementaux et administratifs.

### Gestion de projet

Outre le leadership et la volonté politique du sommet, les politiques de transparence et de gouvernance collaborative ont nécessité des changements de culture qui se propagent de bas en haut. À cet égard, la fonction d'un réseau humain dynamique à l'échelle nationale de groupes de travail qui partagent une autorité forte pour coordonner et éduquer leurs associés, ainsi que pour communiquer les mérites du programme, a contribué à la diffusion rapide des valeurs de transparence, de responsabilité, de responsabilisation, de participation et de collaboration. Le site officiel, [diavgeia.gov.gr](http://diavgeia.gov.gr), fournit des informations et de l'aide sur les questions opérationnelles et techniques ainsi que de la formation et du matériel de soutien. Un service d'assistance en ligne est le principal canal pour la soumission de suggestions et de demandes d'assistance.

## Infrastructure technologique et applications

Le modèle d'implémentation technologique basé sur une stratégie agile de "contenu ouvert" et d'"architecture ouverte" permet la diffusion et la réutilisation de l'information du secteur public (ISP), fournissant les outils nécessaires pour un accès ouvert et complet à l'OpenDataAPI. Diverses applications ont été développées à partir des outils d'accès ouvert aux données de Transparency.

### **Surveillance et contrôle**

Le portail de transparence est un outil puissant de signalement et est à la disposition de tous, y compris des organes de contrôle grecs tels que l'Inspecteur général de l'administration publique et l'Inspecteur-Contrôleur de l'administration publique, pour observer les cas d'illégalité et de mauvaise administration dans le secteur public.

Les contrôleurs qui travaillent pour l'organe de contrôle de l'administration publique (I.C.B.B.P.A.) peuvent tirer des rapports du portail Transparence afin d'observer la légalité et la bonne administration dans leurs entités respectives et ils enquêtent également sur les plaintes et dénonciations - principalement celles des citoyens et des entreprises.

### **Reconnaissance internationale**

Le programme Transparence est considéré comme un prototype pour la conception des interventions futures du gouvernement électronique, tant au niveau organisationnel que technologique.

Le programme a été sélectionné et présenté comme Meilleure Pratique lors de la 6ème Conférence Européenne sur la Qualité, tenue dans le cadre du cycle de conférences sur la qualité du Réseau Européen des Administrations Publiques (EUPAN) "Faire les bonnes choses correctement - Vers un secteur public plus orienté vers les résultats en Europe". (<https://www.eupan.eu/en/events/show/&tid=82>)

Le Programme de transparence a également été présenté comme une réforme majeure réussie du gouvernement ouvert à l'occasion de l'Open Government Partnership (OGP), <https://www.opengovpartnership.org/>, une plate-forme internationale de 79 pays engagés à rendre leurs gouvernements plus ouverts, responsables et réceptifs aux citoyens. Notre gouvernement s'est engagé à renforcer et à améliorer cette initiative d'ouverture gouvernementale en Grèce.

### **Améliorations récentes - "DIAVGEIA II"**

Depuis 2010, le Ministère a pris les mesures suivantes concernant les politiques et les outils du Programme :

#### **Renforcement du programme**

Les principales interventions sont les suivantes :

- Les lois qui ne sont pas publiées au Journal officiel ne sont valables et n'entrent en vigueur que si elles sont publiées sur le portail de la transparence (loi 4210/2013).
- Le document téléchargé prévaut sur toutes les autres versions de la loi (documents originaux sur papier) (Loi 4210/2013).

- Les actes téléchargés peuvent être utilisés par les citoyens et les autres autorités publiques sans validation, en se référant uniquement à leur numéro unique (Loi 4210/2013).

En outre, en vertu de la loi 4305/2014, toutes les entités du secteur public sont tenues de publier sur le site web de Diavgeia des données mensuelles détaillées sur l'exécution de leurs budgets par catégorie de dépenses. En outre, les entités qui ont reçu des subventions du secteur public sont tenues de publier les données relatives aux dépenses correspondantes.

Construire le nouveau portail de transparence amélioré

Le Ministère a mis en œuvre et lancé en juin 2014 le nouveau Portail de la transparence, qui se concentre sur :

- Faciliter l'accessibilité et accroître l'inclusion des utilisateurs
- Assurer un accès efficace à l'information et aux documents gouvernementaux grâce à un nouveau puissant mécanisme de recherche sur le portail.
- Créer de nouveaux canaux de communication en ligne permettant une plus grande interaction avec les utilisateurs et un plus grand engagement, par exemple en leur donnant la possibilité de commenter les actes gouvernementaux et administratifs.

### ***Clarification et simplification de concepts et de processus complexes***

En vue de l'accessibilité de l'information et d'une communication efficace :

- un langage clair et compréhensible simplifiant le langage et les procédures institutionnelles, une présentation organisée du contenu et l'établissement de principes et de procédures clés pour contribuer et participer aux processus décisionnels ;
- clarification et/ou simplification des processus administratifs et démocratiques en termes d'utilisation de formulaires spéciaux, de transmission de documents, d'exigences en matière d'identification, etc. ainsi qu'au moyen d'options interactives d'accès aux informations nécessaires dans le format requis ;
- la visualisation interactive, les images et les graphiques de manière à faciliter la compréhension de contenus complexes.

### **A.3.2. Améliorer la réactivité, l'efficience et l'efficacité**

La démocratie électronique sert également à renforcer la capacité des pouvoirs publics à répondre de manière efficace et efficiente aux demandes et aux attentes des citoyens et de la société civile en général, et à prendre des décisions politiques mieux informées.

#### **Réactivité**

La réactivité peut être renforcée par les moyens suivants :

- le suivi des demandes, des questions, des plaintes ou des initiatives des intervenants ;
- obtenir les informations manquantes ou complémentaires ;
- fournir des réponses standardisées et des informations de base sur des questions d'ordre général ou des questions fréquentes par le biais de sites web, l'automatisation de la fourniture d'informations (y compris les réponses utilisant l'intelligence artificielle comme les robots) ;

- l'affectation de ressources supplémentaires à des questions plus complexes, ce qui se traduira par une administration plus réceptive.

#### **Efficacité et efficience :**

La démocratie électronique peut contribuer à améliorer l'efficacité et l'efficience par les moyens suivants :

- des gains d'efficacité et des économies de coûts en termes de communication, d'échange d'informations, de personnel grâce à la prestation de services en ligne et aux pratiques de travail basées sur la technologie ;
- l'introduction progressive d'outils électroniques dans la gouvernance et la démocratie, en réduisant progressivement et le cas échéant la nécessité de systèmes parallèles, de manière à réaliser des économies sans sacrifier l'engagement tout en gardant à l'esprit que ces avantages ne devraient pas porter préjudice à ceux qui n'ont pas accès à la démocratie électronique ou aux outils numériques.

#### **A.4. La démocratie électronique dans la pratique**

Les éléments clés de la démocratie électronique comprennent :

- le vote électronique et les élections par voie électronique,
- la participation électronique, y compris les pétitions et les référendums électroniques,
- et la gouvernance électronique, y compris l'administration et les services en ligne.

L'intelligence artificielle mérite d'être spécifiquement mentionnée comme une technologie qui pourrait devenir de plus en plus présente dans l'e-gouvernance et l'e-administration. Certains Etats membres du Conseil de l'Europe montrent déjà la voie dans ce domaine et l'Union européenne pourrait donner une impulsion supplémentaire dans ce sens.

#### **La démocratie à travers le gouvernement local à Malte : Streaming en direct**

##### ***... Une façon de mettre en œuvre la démocratie !!!!!***

L'initiative consiste à retransmettre en direct les réunions officielles des conseils locaux : les citoyens peuvent avoir un accès immédiat à la réunion sans avoir à quitter le confort de leur foyer. Elle encourage un plus grand nombre de citoyens à suivre les réunions des conseils locaux et régionaux, favorisant ainsi une plus grande participation des citoyens à l'administration locale.

Comprendre le fonctionnement de l'administration locale est la première étape pour faire participer davantage de gens sur le plan pratique. De plus, la diffusion en direct est un outil permettant aux conseils locaux d'être plus transparents et responsables.

Le streaming en direct a été mis en œuvre par toutes les municipalités de Malte et de Gozo à la fin de 2015. A ce jour, les liens vers les webcams en direct sont disponibles sur leurs sites web respectifs avec l'agenda. Dans le cadre des mesures du Manifeste électoral du Gouvernement, le service actuel de diffusion en direct en continu utilisé par les conseils locaux sera amélioré. Le nouveau système offrira une meilleure transmission, plus fiable et inclura également la disponibilité à la demande de vidéos (VOD).

Dans le cadre de la réforme de l'administration locale, les lois régissant la retransmission en direct des réunions du conseil municipal ont été mises à jour pour exiger que ces réunions soient enregistrées et mises à la disposition des citoyens pour être visionnées ultérieurement (vidéo sur demande (VOD)). On s'attend maintenant à ce que les conseils régionaux se conforment également à cette loi.

Pour s'acquitter de cette obligation législative, la Division des administrations locales, par l'intermédiaire de son unité informatique, a élaboré des prescriptions minimales uniformes visant non seulement à moderniser l'équipement pour améliorer la qualité de la diffusion en direct, mais également à inclure le service à la demande. Au cours du troisième trimestre de 2019, des spécifications minimales ont été envoyées à tous les conseils locaux pour servir de lignes directrices.

En outre, afin d'améliorer les normes de fonctionnement, la Division des administrations locales entreprend un projet pilote qui répondra aux besoins des conseils régionaux en matière de diffusion en direct et de vidéo à la demande, et qui aidera les conseils régionaux à utiliser des technologies novatrices comme la diffusion en direct de leurs réunions prévues en vidéo à 360 degrés.

## **Macédoine du Nord : Registre électronique national unique des règlements - ENER**

### ***Description générale***

L'une des principales priorités stratégiques du gouvernement de la République de Macédoine du Nord reste d'établir une consultation efficace avec les parties prenantes et, plus précisément, de consulter les personnes concernées par la législation, la réglementation et les mesures similaires.

L'évaluation de l'impact de la réglementation (EIR) a été introduite et mise en œuvre depuis 2009 en tant que nouvelle forme de gouvernance améliorant l'inclusion, la transparence et la responsabilité du secteur public, tandis que le portail électronique de consultation publique, le **registre électronique national unique des réglementations - ENER** ([www.ener.gov.mk](http://www.ener.gov.mk)) est le mécanisme clé basé sur l'EIR qui permet aux parties prenantes de participer activement à la création de législation en partenariat avec le secteur public.

L'ENER est un système électronique qui, outre les réglementations existantes, contient également des projets de lois des ministères en cours d'élaboration.

L'ENER est un outil fonctionnel permettant à toutes les parties prenantes de soumettre leurs commentaires et propositions directement aux institutions compétentes par voie électronique.

Une série de procédures pour les fonctionnaires ont été conçues et rendues obligatoires dans le cadre du processus de rédaction de la législation :

- une transparence accrue est obtenue en rendant juridiquement contraignante la publication de tous les projets de loi et propositions de modification des lois du gouvernement, à chaque phase de leur préparation, avec des explications et des justifications détaillées concernant la proposition, y compris une analyse coûts-avantages et une analyse des différentes options, avec un exposé des raisons pour lesquelles cette approche spécifique a été considérée comme la plus appropriée, conformément aux principes de l'AIR ;

- ENER permet à toute entreprise, organisation de la société civile, organe de presse ou citoyen de participer de manière simple, gratuite et directe et active à l'ensemble du processus législatif, depuis la proposition initiale de modification de la loi jusqu'à la phase finale de la procédure gouvernementale. Chaque visiteur du portail a accès à tous les documents pertinents qui expliquent pourquoi la loi est promulguée ou modifiée, quels impacts sont attendus sur la société et quels résultats peuvent être envisagés de la nouvelle législation. Sur la base de ces données, le visiteur peut envoyer des propositions et des commentaires pour l'amélioration de chaque projet de texte législatif. Chaque commentaire est enregistré, publié et accompagné d'une réponse dans des délais précis, de sorte que si le gouvernement rejette une proposition, il doit en expliquer la raison par écrit, ce qui représente un fardeau pour lui.

- ENER est directement lié au système de "session de gouvernement électronique", ce qui signifie qu'aucune modification de la législation ne peut parvenir à une session sans avoir été correctement traitée dans le rapport ENER avec RIA (à l'exclusion de celles qui ne sont pas soumises à RIA par la loi).

- ENER garantit que, sur la base des procédures administratives obligatoires, tous les commentaires seront publiés sans délai et qu'une réponse sera fournie dans un délai déterminé. Chaque réponse contient une explication expliquant si le commentaire est accepté ou refusé, en indiquant les raisons de cette décision, en public ;

- Un projet de la société civile "Miroir du gouvernement" surveille régulièrement et publie chaque semaine la quantité et la qualité de l'utilisation d'ENER par le gouvernement.

- ENER sert également de source principale pour les médias d'informations pertinentes sur les projets de législation en cours du gouvernement, sans avoir à visiter chaque site web des ministères ou à utiliser des voies alternatives pour obtenir des informations.

En tant que mécanisme permettant de rassembler les différentes parties prenantes et d'utiliser leur expertise au profit d'une meilleure réglementation, les parties prenantes s'impliquent activement dans le processus d'élaboration des politiques, tout en donnant la garantie que leur voix sera entendue et dûment prise en compte.

## **Gestion**

ENER est une plateforme de partenariat réunissant les milieux d'affaires, y compris les chambres de commerce, les institutions commerciales, les groupements d'entreprises et les établissements universitaires, ainsi que tous les cadres et employés des entreprises, de même que la société civile et le grand public en tant que parties prenantes légitimes dans le processus.

Les procédures ENER et RIA ont bénéficié de l'engagement constant et du soutien politique du gouvernement au plus haut niveau, par l'intermédiaire du cabinet du Premier ministre, tandis qu'elles sont accueillies et administrées par le ministère de la société de l'information et de l'administration publique chargé des réformes réglementaires. A cette fin, un partenariat est établi entre le Conseil national de l'entrepreneuriat et de la compétitivité (NECC) et le gouvernement, précisant leurs rôles et obligations en vue d'une meilleure élaboration des politiques et d'un meilleur climat des affaires.

Le Ministère de la société de l'information et de l'administration, au nom du Gouvernement, gère l'ENER et tous les ministères mettent régulièrement à jour et publient des projets de loi, des règlements administratifs, des textes consolidés de lois et des documents issus du processus d'AIR.

**Concentration**

ENER comprend tous les ministères et autres créateurs de législation au niveau gouvernemental.

Au cours de la période 2009-2012, le nombre de visites et de commentaires a lentement augmenté pour atteindre un total de 29.000, tandis qu'en 2013, après une série de séminaires de formation et d'améliorations de logiciels ainsi que des campagnes de promotion dans le public, nous avons eu plus de 60.000 visites en un an. En 2014, ENER a reçu plus de 90.000 visites et commentaires de toutes les communautés de parties prenantes, avec une tendance à la hausse en 2015 et plus de 2.360.482 en 2019, soutenus par des séminaires de formation continue et des campagnes de promotion dans le public.

Au cours de cette série de formations, plus de 1 000 fonctionnaires et plus de 200 membres des secteurs privé et public se sont familiarisés avec la solution ainsi qu'avec les procédures d'AIR, garantissant ainsi un processus législatif inclusif et fondé sur les faits. Des brochures et des documents d'information supplémentaires à l'intention des entreprises et de la communauté civile ont été produits, avec la participation d'experts compétents.

**Enseignements tirés**

Le principal défi pour ces portails de consultation publique est la confiance et le changement de culture de la communication avec le gouvernement. Le public avait besoin de croire que le secteur public honorera sa promesse et maintiendra son engagement à l'égard du processus. Le nombre de visiteurs du portail ENER qui commentent les nouvelles propositions législatives est la meilleure illustration de cette réussite : de 29.000 visites sur une période de 4 ans (2009-2012) à 90.000 en 2014 et plus de 2.360.482 en 2019.

**Évaluation**

Les actes juridiques régissant l'AIR, l'ENER et son lien avec le système d'administration en ligne et la formation continue des fonctionnaires ont établi des procédures et des conditions pour une préparation harmonieuse, transparente et de qualité des lois.

Le processus de consultation avec les parties prenantes permet au GRM d'avoir accès à de nouvelles sources d'idées, d'informations et de ressources qui sont importantes dans les processus d'élaboration des politiques et de décision. ENER est un point central où tous les projets de loi soumis dans le cadre d'une procédure gouvernementale sont présentés pour commentaires aux parties prenantes.

En outre, afin d'accroître la participation des parties prenantes au processus de création, de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation des politiques, une mise à niveau technique d'ENER est en cours, qui permettra jusqu'à la fin de 2019 de soumettre des initiatives et des propositions en ligne par les parties prenantes et l'interaction avec les ministères, les débats du forum et la consultation sur les projets de stratégies et autres documents stratégiques des ministères.

#### A.4.1. Vote électronique et élections électroniques

Conformément au droit de tenir des élections libres à intervalles raisonnables au scrutin secret, dans des conditions qui garantissent la libre expression de l'opinion du peuple dans le choix de la législature (Protocole à la Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales (STE n° 009) et "Gardant à l'esprit que le droit de vote est le fondement de la démocratie et que, par conséquent, tous les canaux de vote, dont le vote électronique, doivent respecter les principes des élections et référendums démocratiques ;" les Etats membres devraient, pour les initiatives et instruments du vote électronique

- mettre pleinement en œuvre les normes et recommandations pertinentes du Conseil de l'Europe, en particulier la Recommandation CM/Rec(2017)5[1] du Comité des Ministres aux Etats membres sur les normes relatives au vote électronique
- se conformer aux principes des élections et des référendums démocratiques, tout en reconnaissant que les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont de plus en plus utilisées dans la vie quotidienne,
- veiller à ce que le vote électronique, les référendums électroniques et les pétitions électroniques soient sûrs, fiables, efficaces, techniquement solides, ouverts à une vérification indépendante et facilement accessibles aux électeurs ;
- tenir compte de la Déclaration du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur les capacités de manipulation des processus algorithmiques (adoptée le 13 février 2019).

En ce qui concerne l'évaluation des cadres réglementaires liés à la sauvegarde de l'équité et de l'intégrité des élections hors ligne et en ligne conformément aux principes établis, les parties prenantes et les autorités nationales, régionales et locales en particulier devraient s'appuyer sur les instruments applicables du Conseil de l'Europe à cet égard préparés par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe (Déclaration sur les capacités manipulatoires des processus algorithmiques - adoptée le 13 février 2019), la Commission européenne pour la démocratie par le droit - Commission de Venise (comme le Code de bonne conduite en matière électorale et le Code de bonne conduite en matière référendaire), la Division de l'assistance électorale et le Comité de la Convention sur la cybercriminalité (comme " Aspects of election interference by means of computer systems covered by the Budapest Convention " - T-CY Guidance Note # 9 - T-CY(2019)4).

#### **Vote électronique : Estonie**

<https://www.valimised.ee/en/internet-voting/internet-voting-estonia>

L'Estonie est le seul pays au monde à avoir le vote en ligne pour toutes les élections, depuis 2005 (en plus du vote traditionnel). Le vote électronique (vote par Internet) est basé sur un cadre général universel pour le vote électronique qui peut être appliqué à différents types d'élections. Le vote est basé sur l'identité électronique liée à la carte d'identité dont dispose chaque citoyen et résident estonien. Le système de vote est un système basé sur les enveloppes. Des observateurs électoraux peuvent assister au dépouillement et des cours sont organisés pour aider à comprendre le système. Au début du système, la Cour suprême estonienne a examiné l'idée du vote en ligne dans la perspective d'élections libres, c'est-à-dire la protection contre les pressions. Le risque est atténué par le fait qu'une personne peut changer le vote exprimé électroniquement et que seul le dernier vote sera compté. La Cour a constaté que, bien que le système à cet égard diffère du vote traditionnel, il est conforme à l'ensemble des règles et principes applicables aux élections.

L'initiative n'a rencontré aucun problème systématique, mais un développement constant est nécessaire, ainsi qu'un travail sur la transparence et la vérifiabilité pour garantir la confiance du public dans la solution. L'électorat a adopté cette méthode de vote, en particulier les Estoniens vivant à l'étranger, mais il y a aussi une forte proportion d'utilisateurs en Estonie. D'autres méthodes de vote ont été maintenues.

### **Etude de cas en Irlande : modernisation du registre électoral**

L'Irlande élabore actuellement un projet de modernisation du registre électoral. Les propositions comprennent l'inscription en ligne comme alternative facultative à l'inscription sur papier, ainsi que l'introduction d'un processus d'inscription simplifié, le passage à un registre évolutif, la réduction du nombre de formulaires de demande et le passage d'une inscription sur une base domestique à une inscription individuelle. Il est également proposé de vérifier l'identité par l'utilisation éventuelle de numéros personnels de service public (PPSN).

En mars 2017, une décision du Gouvernement a accepté en principe la principale recommandation formulée dans le cinquième rapport de la Convention sur la Constitution, à savoir que les citoyens en dehors de l'État, y compris les citoyens résidant en Irlande du Nord, devraient avoir le droit de voter aux élections présidentielles et qu'un référendum devrait être organisé pour soumettre cette question au peuple. Dans ce contexte, le Gouvernement a décidé qu'il fallait commencer à moderniser le processus d'inscription des électeurs afin d'améliorer l'inscription des électeurs, ce qui faciliterait également l'inscription des électeurs résidant hors de l'État en cas d'adoption du référendum.

Ces dernières années, un certain nombre d'améliorations potentielles visant à faciliter l'administration du registre et la participation du public ont été identifiées dans un certain nombre de rapports, notamment par le Comité conjoint sur l'environnement, la culture et le Gaeltacht dans son rapport sur la consultation sur la Commission électorale proposée en 2016.

Bien que le système actuel d'inscription sur les listes électorales ait la confiance de l'électorat et ait bien servi le pays, une série d'améliorations potentielles visant à faciliter l'administration du registre et l'engagement du public à son égard ont été identifiées. Les améliorations comprennent :

- Permettre un meilleur service au public : Faciliter l'enregistrement, en simplifiant et en rationalisant les processus, combiné à un passage à l'enregistrement individuel plutôt qu'à l'enregistrement des ménages, permettra aux individus d'assumer davantage la responsabilité de leur propre enregistrement et de s'assurer que leurs informations sont à jour. L'inscription en ligne facultative et le libre-service sécurisé pourraient faciliter davantage l'inscription et la gestion des données.
- Modernisation de la gestion du registre : Un registre électoral central unique doté d'identifiants uniques regrouperait les 31 registres existants en un registre unique dans une base de données moderne et sécurisée. Un registre évolutif/enregistrement continu créerait un registre vivant unique tout au long de l'année avec une coupure unique avant un événement électoral.

- Maintenir et améliorer l'intégrité du registre : La vérification de l'identité, y compris par l'utilisation éventuelle des PPSN, pourrait améliorer l'intégrité du registre et réduire au minimum les doubles entrées ou les modifications erronées. Le potentiel du partage des données en tant que moyen de tenir le registre à l'avenir sera également pris en considération.

Parallèlement au travail du département, quatre autorités locales basées à Dublin ont développé leur propre système d'inscription en ligne, voter.ie. Ce système a été mis en place dans le cadre d'une phase pilote au cours des récents scrutins, qui a permis l'enregistrement en ligne et la modification des détails. Les résultats du projet pilote de la plate-forme voter.ie sont également pris en compte dans le cadre du projet de modernisation plus large.

Une consultation publique sur le projet de modernisation a été lancée en décembre 2018 et s'est poursuivie jusqu'au 15 mars 2019. Au total, 187 soumissions ont été reçues et sont disponibles sur le site Web du Ministère (<https://www.housing.gov.ie/>). Un rapport sur la consultation publique sera publié en octobre 2019 et sera également disponible sur le site web. Les réponses à la consultation éclairent les travaux en cours sur divers éléments du projet.

#### **A.4.2. E-référendum**

La démocratie directe est une tradition de longue date dans certains Etats membres. Certaines d'entre elles constituent également des formes de démocratie électronique directe.

##### ***Islande : Référendum électronique pour les citoyens***

<https://www.island.is/en/citizens-e-referendum/about-citizens-e-referendum/>

L'Islande autorise les référendums électroniques dans certains cas. Les résidents peuvent, par le biais d'une pétition, demander la tenue d'un référendum des résidents sur des questions précises ou des sujets à l'étude par le conseil d'administration municipal. De même, le conseil peut, de son propre chef, annoncer un référendum des résidents. Dans les dispositions transitoires approuvées par le Parlement islandais en mars 2013, il est précisé que ces référendums peuvent, avec l'autorisation expresse du ministre de l'Intérieur, être organisés en ligne par voie électronique au moyen d'un registre électoral électronique. L'objectif déclaré des dispositions transitoires de ce genre est de mettre à l'essai et d'essayer de nouvelles technologies pour les référendums des résidents. Le projet serait également le précurseur de projets encore plus importants dans ce domaine.

#### **A.4.3. Pétitions électroniques**

##### ***Estonie : plate-forme de pétition électronique***

Le portail de l'initiative citoyenne (<https://www.rahvaalgatus.ee>) est né d'un processus appelé Assemblée du peuple (Rahvakogu) en 2012. Ce processus a été lancé par le Président de l'Estonie en collaboration avec des ONG dans le but d'améliorer le fonctionnement de la démocratie en Estonie. L'Assemblée a combiné les outils électroniques avec les discussions traditionnelles en face à face. En trois semaines, le site web de Rahvakogu a reçu environ 2000 propositions. Celles-ci ont été systématisées, analysées par des experts puis présentées à un échantillon aléatoire représentatif de citoyens estoniens (500 invités) pour délibération. Les 15 meilleures idées approuvées lors

de la journée de délibération ont été présentées par le Président de la République au Parlement. Sept d'entre elles ont été adoptées en tant que lois (trois entièrement mises en œuvre et quatre modifiées ou combinées avec d'autres lois). Entre autres, l'initiative citoyenne au Parlement en tant qu'instrument juridique a été intégrée dans le système juridique de l'Estonie. <https://www.kogu.ee/en/activity/peoples-assembly/>

Le portail d'initiative citoyenne permet de rédiger des propositions collectives, de tenir des discussions, de composer et d'envoyer des adresses collectives signées numériquement au Parlement estonien sur la manière de modifier les réglementations existantes ou d'améliorer la société. Le portail facilite la composition, l'envoi et le suivi des initiatives collectives. Chaque citoyen peut utiliser le nouveau portail pour soulever une question ou faire une suggestion, en discuter publiquement, créer un appel, recueillir des signatures numériques et les envoyer au Parlement en un clic. Il est également possible de suivre la manière dont l'initiative est traitée au Parlement et comment elle peut être transformée en loi. A l'avenir, il sera également possible d'utiliser ce portail pour les initiatives citoyennes dans les collectivités locales, car selon la loi, 1% de la population peut commencer un projet de loi.

**Union européenne** [https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/get-involved/petition-eu\\_en](https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/get-involved/petition-eu_en)

L'UE a des règles sur les pétitions que toute personne ou organisation basée dans l'UE peut signer ou soumettre à l'UE sur une question liée à la politique ou à la législation de l'UE. Le site Web fournit des instructions courtes et faciles à lire : "Quand présenter une pétition ?", "Qui peut commencer une pétition ?" et "Comment créer ou signer une pétition ?". Il existe des liens vers les questions sur lesquelles les pétitions peuvent porter, c'est-à-dire n'importe quel domaine politique de l'UE. Le site web explique que "Vous pouvez demander au Parlement européen d'examiner une question qui vous concerne ou vous plaindre de la manière dont une loi européenne est appliquée. C'est ce qu'on appelle une pétition." Il est possible de faire des pétitions en ligne ou sur papier, par la poste, et les règles à leur sujet sont les mêmes, bien que pour des raisons pratiques et pour ceux qui souhaitent atteindre un public dans de nombreux États membres, les pétitions en ligne soient le moyen préféré. Il est possible de vérifier que la question n'est pas déjà couverte par une pétition existante. Le site web du Parlement européen contient également des règles sur les pétitions (<http://www.europarl.europa.eu/at-your-service/en/heard/petitions>).

Les pétitions sont couvertes par le droit communautaire, l'article 227 du TFUE, et le droit de présenter des pétitions est considéré comme un droit fondamental dans l'UE. Le droit de présenter des pétitions ne dit rien sur leur forme, mais pour rendre plus pratique la présentation de pétitions - en particulier pour les questions d'intérêt transfrontalier - le format électronique a été développé.

### **Pétitions électroniques. Étude de cas : Commission des pétitions du Royaume-Uni**

En 2015, la commission des pétitions du Royaume-Uni a été constituée par la Chambre des communes, l'organe élu des membres du Parlement. Les 15 membres de la commission des pétitions sont nommés par la Chambre des communes parmi le gouvernement et les partis d'opposition, et le président est officiellement élu.

La commission des pétitions supervise et examine les pétitions papier et électroniques soumises sur le site Internet du Parlement <https://petition.parliament.uk/>. Le système actuel de pétitions électroniques, introduit en 2015, est la propriété conjointe de la Chambre des communes et du gouvernement et permet au public de créer et de soutenir des pétitions pour examen par le Parlement du Royaume-Uni. La commission des pétitions peut écrire au gouvernement et à d'autres organismes publics pour demander qu'il soit donné suite à une question faisant l'objet d'une pétition ou collaborer avec d'autres commissions parlementaires chargées d'examiner le travail des ministères pour examiner des questions précises soulevées par une pétition.

Les pétitions électroniques doivent demander au gouvernement ou à la Chambre des communes de prendre des mesures précises et doivent porter sur un sujet dont le gouvernement ou la Chambre des communes est responsable. Une pétition restera ouverte pendant une période de six mois et devra être soutenue par au moins six personnes avant d'être publiée sur le site Web des pétitions pour que d'autres personnes puissent la signer. Une pétition peut être utilisée par les militants en combinaison avec d'autres méthodes pour attirer l'attention et indiquer le niveau d'intérêt du public pour une question.

Le gouvernement répondra à toutes les pétitions avec plus de 10 000 signatures. Les pétitions électroniques qui atteignent 100.000 signatures sont examinées par la Commission pour débat au Parlement. La plupart des pétitions qui atteignent ce seuil seront débattues.

Les pétitions électroniques se sont révélées efficaces pour sensibiliser le public, favoriser la participation démocratique et l'engagement des citoyens sur un large éventail de questions. Les pétitions sont largement considérées comme ayant le potentiel de se transformer en initiatives plus larges et, en tant que telles, elles peuvent être un outil précieux pour le changement.

Les pétitions peuvent être divisées en deux grandes catégories : les pétitions de protestation et les pétitions de fond. En 2016, une pétition de protestation a été organisée pour demander que les magasins de détail soient fermés le lendemain de Noël, le lendemain de Noël. Elle a obtenu plus de 148.000 signataires et s'est révélée très efficace pour exprimer son mécontentement à l'égard des heures d'ouverture actuelles pour les détaillants. En revanche, il n'est pas nécessaire que les pétitions de fond aient autant de signataires pour avoir un impact. Par exemple, une pétition en 2015 sur le financement de la recherche sur les tumeurs cérébrales a déclenché une enquête après seulement 14.000 signatures, bien qu'elle ait recueilli plus de 120.000 signatures au total. En fin de compte, la pétition a fait l'objet d'un débat au Parlement, ce qui a permis aux personnes atteintes d'une tumeur cérébrale de faire part de leur expérience au public, ce qui a entraîné une augmentation du financement. Une autre pétition de 2015, qui a reçu 12 000 signataires, demandait que les chiens policiers et les chevaux soient mieux protégés par la loi s'ils étaient attaqués en service. Il a ensuite été débattu au Parlement et la nouvelle législation a été approuvée par le Parlement.

La commission des pétitions donne au public l'occasion de s'assurer que ses points de vue sont entendus par les députés et les ministres. La commission des pétitions est habilitée à effectuer des visites d'information et à recueillir des preuves écrites et orales. La recherche a montré que les rapports des comités ont une grande capacité d'influer sur les politiques gouvernementales, en particulier au niveau de l'établissement des programmes.

#### **A.4.4. Intelligence artificielle**

L'intelligence artificielle (IA) au sens large désigne l'ensemble des processus actuels plus ou moins autonomes capables de reproduire des tâches très complexes normalement exécutées par l'homme sur la base d'un large éventail d'informations, y compris les stimuli sensoriels et, éventuellement, les développements dans ce domaine.

Il s'agit notamment d'utiliser des algorithmes pour identifier les similitudes et, le cas échéant, les schémas sur la base de très grands ensembles de données, les classer et, sur la base de modèles mathématiques (statistiques), comprendre et utiliser ces données à des fins prédictives. Ainsi, il est également utilisé dans des applications destinées à identifier les préférences ou les valeurs des utilisateurs afin de les cibler spécifiquement avec des informations ou des messages susceptibles de les (être) intéresser.

L'intelligence artificielle comprend également différents types d'apprentissage automatisé (supervisé, non supervisé et profond) qui utilisent des types spécifiques d'algorithmes. Il est déjà utilisé par les administrations publiques de plusieurs Etats membres du Conseil de l'Europe, par exemple pour aider les fonctionnaires au stade préparatoire dans le cadre de la prise de décision automatisée (ce qu'on appelle l'automatisation assistée).

L'utilisation de l'IA peut contribuer au gouvernement proactif et l'améliorer, en facilitant la présentation des demandes et des demandes, en fournissant de l'aide sous forme numérique (par exemple au moyen de contacts en ligne, d'assistants vocaux numériques, de robots, etc.), en fournissant aux intervenants des commentaires adaptés aux demandes, initiatives ou autres questions en fonction de leur consentement et préférences particuliers, et éventuellement en contribuant aux décisions administratives et de gouvernance au moyen de technologies prévisionnelles.

Si l'utilisation croissante de ces technologies offre d'importantes possibilités d'analyse des problèmes et de prise de décision dans des situations complexes, y compris lorsqu'elles sont utilisées pour fournir des données et proposer des solutions pour la prise de décision en matière de gouvernance et de prestation de services, elles soulèvent également des questions importantes en termes de transparence, de responsabilité, de responsabilisation, de protection des données et de vie privée, d'inclusivité, de risque de biais ou discrimination et de comportement éthique sous-jacents ainsi que par rapport aux droits humains et à la règle du droit.

Il s'agit notamment de domaines liés à la répartition des responsabilités et des obligations entre les êtres humains et leur utilisation des systèmes d'IA, les divers composants et acteurs, y compris les fournisseurs de systèmes et de services tels que les développeurs, les fournisseurs d'informatique en nuage, les fabricants de matériel informatique, les opérateurs de télécommunications et de réseaux, les fournisseurs de services applicatifs et de plate-forme, etc.)

Les éléments centraux de la réglementation en matière d'IA devraient donc inclure la responsabilité des systèmes de surveillance et de contrôle, les réponses aux risques, la responsabilité des décisions finales prises et les principes régissant la transparence du processus décisionnel sous-jacent.

De plus en plus, les moyens informatiques et les capacités d'apprentissage machine permettent la ré-identification, c'est-à-dire d'inférer des informations intimes et détaillées

sur les individus à partir de données facilement disponibles, y compris des ensembles de données non personnelles, et de donner la priorité à certaines valeurs par rapport à d'autres et de fournir une capacité croissante à prévoir les choix et influencer l'autonomie cognitive des individus. C'est la raison pour laquelle les autorités nationales sont invitées à prendre sérieusement en considération la Déclaration du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur les capacités manipulatrices des processus algorithmiques (adoptée le 13 février 2019), ainsi que l'évolution future en matière de responsabilités numériques avancées.

### **A.5. Intervenants**

Les acteurs de la démocratie électronique sont tous les individus et institutions impliqués dans le fonctionnement de la démocratie, y compris les pouvoirs publics, les ONG, les citoyens et la société civile en général, y compris le monde des affaires.

Le respect mutuel entre tous les acteurs devrait être la base d'une interaction honnête et d'une confiance mutuelle, tandis que toutes les parties prenantes devraient agir en toute transparence et être responsables de leurs actes ainsi que des opinions qu'elles expriment publiquement.

Autorités à tous les niveaux (national, régional et local)

- devrait jouer un rôle actif pour faciliter la démocratie électronique et innover les processus démocratiques au moyen de nouvelles technologies et plates-formes, y compris les médias sociaux et autres médias numériques, et la création de nouveaux espaces publics ;
- coordonner les plans d'action stratégiques conformément aux feuilles de route établies pour la démocratie électronique ;
- adopter des politiques visant à promouvoir la participation des citoyens à la vie publique et adopter des mesures en leur pouvoir, notamment en vue d'améliorer le cadre juridique de la participation ;
- veiller à ce que les applications de la démocratie électronique soient alignées et à ce que la répartition des tâches et des priorités entre les gouvernements centraux et locaux soit clairement définie conformément au principe de subsidiarité ;
- prendre en compte le niveau de culture numérique des différents groupes et autonomiser les individus en soutenant des mesures d'éducation, de formation et d'information du public combinant des approches électroniques et non électroniques ;
- définir les objectifs, les processus et les "règles d'engagement" des initiatives de démocratie électronique dans un langage clair et simple afin de garantir que toutes les parties prenantes concernées puissent apporter leur contribution et être entendues ;
- fournir des explications claires en ce qui concerne les propositions et les solutions afin que les citoyens puissent donner leur avis, poser des questions et exercer une réelle influence sur la manière dont la démocratie électronique est mise en œuvre ;
- assurer l'accès à l'infrastructure des TIC et promouvoir la culture numérique pour permettre au plus grand nombre possible de citoyens de bénéficier de la démocratie électronique ;
- définir les conditions que les conditions d'emploi doivent remplir dans le cadre des initiatives publiques en matière de démocratie et de gouvernance électroniques ;
- si possible, soutenir les initiatives de démocratie électronique des organisations de la société civile et des ONG, s'y engager et coopérer avec elles ;
- promouvoir les initiatives de gouvernement ouvert, également en coopération avec les acteurs de la société civile ;

- encourager et financer la recherche sur la démocratie électronique ;
- déterminer la nature, le type et les limites des données et de l'information auxquelles les universitaires et les chercheurs devraient avoir accès, ainsi que les conditions de leur utilisation ;
- inclure des clauses open source lors de la passation de contrats pour des applications de démocratie électronique, car les logiciels et applications open source fournissent des cadres ouverts et donc la possibilité de partager les coûts de développement et de maintenance.

### **Les Pays-Bas : La Charte eCitizen néerlandaise**

La Charte eCitizen (BurgerServiceCode) est une norme de qualité pour l'administration en ligne, rédigée du point de vue du citoyen. Il comprend dix exigences de qualité dans les domaines de l'échange d'informations, de la prestation de services et de la participation politique. La Charte eCitizen a été traduite en 19 langues.

### **Autorités nationales/régionales**

Les autorités nationales en particulier, ou le cas échéant les autorités régionales, devraient:

- établir le cadre réglementaire et la réglementation de la démocratie électronique conformément aux obligations et engagements en matière de droits de l'homme et de libertés fondamentales, ainsi que les principes régissant l'organisation interne du gouvernement démocratique ;
- fournir le cadre pour :
  - la transparence, la réceptivité et la responsabilisation du gouvernement ;
  - l'élaboration et la mise à l'essai d'initiatives de démocratie électronique à tous les niveaux;
  - l'établissement d'un climat de confiance et la promotion de l'acceptation des nouvelles technologies ;
  - une conception large de la citoyenneté, englobant les personnes et les groupes de personnes résidant en permanence et intégrés dans une entité politique, quelle que soit leur nationalité ;
- établir des feuilles de route pour la démocratie électronique en fournissant des conseils en matière de planification et des lignes directrices pour l'amélioration des outils et des systèmes de la démocratie électronique ;
- veiller à ce que la législation et la réglementation nationales permettent aux autorités locales et régionales de piloter et/ou d'utiliser un large éventail d'instruments de participation, y compris des outils de démocratie électronique, conformément aux lignes directrices sur la participation civile à la prise de décision politique et à la recommandation CM/Rec(2018)4 sur la participation des citoyens à la vie publique locale, créant ainsi des possibilités de déterminer des améliorations futures sur la base des enseignements tirés ;
- promouvoir le dialogue et le partenariat entre les autorités centrales et locales et les citoyens, ainsi que les relations entre les autorités et les institutions elles-mêmes ;
- promouvoir la mise à l'essai et le pilotage d'outils de démocratie électronique au niveau local/régional, lorsque ceux-ci sont plus susceptibles de refléter les intérêts, les attentes et les besoins immédiats des citoyens et d'avoir un lien plus direct avec la prise de décision;
- le cas échéant, faciliter la démocratie électronique afin de promouvoir et de faciliter le travail dans les domaines concernés par la coopération transfrontalière ou entre les grandes régions et au niveau transnational.

**Espagne : Le Conseil supérieur de l'administration électronique** (Consejo Superior de Administración Electrónica- CSAE) est chargé de la préparation, de la conception, du développement et de la mise en œuvre de la politique du gouvernement en matière de TIC, ainsi que de la promotion de l'administration électronique, y compris la participation électronique et la transparence. Il est soutenu par la Direction générale de la promotion de l'administration en ligne.

### **Étude de cas en Slovaquie : Slov -lex : portail législatif et d'information**

Slov-lex est un portail en ligne qui fournit aux professionnels et au grand public un accès électronique au droit applicable en Slovaquie ainsi qu'à toutes les informations pertinentes concernant le droit et aux serveurs en tant qu'outil de création de lois. Grâce à cet outil, la transparence de la législation développée et la participation de la société civile et du grand public sont renforcées, car les acteurs concernés peuvent participer au processus législatif en cours à plusieurs étapes de l'élaboration de la législation :

- Informations préliminaires - lors de l'élaboration d'un document législatif, le créateur est tenu de publier et d'informer sur le portail, en indiquant l'objectif principal de la législation, un bref aperçu, le temps estimé de création et diverses options pour contribuer au processus de développement, ainsi que des coordonnées. Les acteurs intéressés de la société civile peuvent contacter le créateur et coopérer à l'élaboration de la législation.

- Période de commentaires - le grand public ainsi que toutes les autres institutions gouvernementales et autres acteurs concernés peuvent commenter un projet de législation pendant une période donnée via le portail Slov - lex, et façonner activement la législation. Si un certain commentaire a l'appui d'un nombre important de personnes (500), le créateur de la législation doit raisonner avec les représentants sur la proposition.

Le portail permet également au grand public de tenir une discussion sur la législation via la section des commentaires, créant ainsi un canal entre le grand public et les créateurs de la législation.

En plus d'être activement engagé, le portail sert de recueil de toutes les lois applicables, ce qui signifie qu'il permet au public et à la société civile d'accéder aux lois en un seul endroit facilement de partout, sans restriction (le portail peut être consulté sans enregistrement, pour certaines des caractéristiques - par exemple des commentaires pendant la procédure législative, un enregistrement est nécessaire). Ainsi, il renforce l'accès à l'information.

Plus d'informations : <https://www.slov-lex.sk/web/en/homepage>

### **Autorités locales/régionales**

Les autorités locales jouent un rôle crucial dans le domaine de la démocratie électronique parce qu'elles sont souvent les premières à introduire de nouvelles initiatives et à les rédiger. Les autorités locales, en particulier, ou, le cas échéant, les autorités régionales, devraient :

- se conformer pleinement à la Recommandation CM/Rec(2018)4 sur la participation des citoyens à la vie publique locale ;
- renforcer les réglementations locales et régionales concernant la participation des citoyens à la vie publique locale et définir les modalités pratiques de cette participation, et

prendre toute autre mesure en leur pouvoir pour promouvoir la participation des citoyens, y compris par des initiatives de démocratie électronique ;

- élaborer des plans d'action et piloter ou mettre en œuvre des initiatives en matière de démocratie électronique qui sont alignées sur les feuilles de route nationales en matière de cyberdémocratie ;

- conformément au principe de subsidiarité, développer et tester des outils de démocratie électronique en termes d'établissement de l'agenda, de consultation et de prise de décision et de politique et fournir un retour d'information sur les enseignements tirés ;

- aligner les stratégies et les objectifs politiques locaux en matière de démocratie électronique et d'administration en ligne sur les plans nationaux, en répondant aux besoins, aux demandes et aux attentes des citoyens

- promouvoir la culture numérique et l'accès aux nouvelles technologies par le biais d'initiatives appropriées, y compris la formation en ligne, au niveau local/régional.

### **Étude de cas, Slovaquie : Initiatives de l'UMS - Union des villes de Slovaquie / Únia miest Slovenska**

L'UMS (Union des villes de Slovaquie) est une organisation commune des grandes villes de Slovaquie qui coordonne leurs activités dans divers domaines, représente leurs intérêts communs, par exemple dans les processus législatifs et organise diverses initiatives, conférences et séminaires pour les représentants et l'administration de ses membres ainsi que pour le public.

Plus d'informations sur UMS sont disponibles sur <http://www.unia-miest.sk/EN/>

Dans le domaine de la démocratie électronique, l'initiative la plus importante de l'UMS sont les conférences sur l'e-gouvernement depuis 2010 - <http://portal.eGov.sk/sk/content/konferencie-a-skolenia>. Ces conférences sont l'occasion de publier des projets pratiques, dont beaucoup dans le domaine de l'e-démocratie. Les contributions sont publiées sur le portail e-Gov [www.portal.eGov.sk](http://www.portal.eGov.sk)

Dans ce qui suit, nous énumérons quatre grands projets qui sont en cours d'exécution.

Nom du projet **Elektronické zastupiteľstvo - Conseil électronique**

URL <https://zastupitelstvo.egov.sk/>

Contact - Augustin Mrazik, eGov Systems s.r.o.

- [augustin.mrazik@eGovSystems.sk](mailto:augustin.mrazik@eGovSystems.sk)

Initié par eGov Systems s.r.o.

Objectifs / buts - publicité et transparence des activités du conseil et de la mairie

- le soutien et l'automatisation des activités administratives des membres de la mairie et du conseil municipal

- contribuer à la participation des citoyens aux décisions publiques

Début du projet[année] 2014

Projet actif[oui / non] Oui

Gestion du projet eGov Systems s.r.o.

Maître d'ouvrage eGov Systems s.r.o.

Partenaires du projet UMS, plusieurs villes et municipalités qui participent à l'expérimentation et à l'amélioration des fonctionnalités.

Financement de projets Fonds privés eGov Systems s.r.o.

Plans d'avenir / durabilité - s'étendent à la plupart des villes et municipalités en Slovaquie  
 - peut-être un projet public pour l'UE

Focus[national / local] national

Courte description - le système met en œuvre un support électronique pour l'application du Code de l'établissement municipal en Slovaquie.

- soutien à la mairie et aux membres du conseil pour la préparation de la documentation pour les séances du conseil

- publier les programmes des sessions du conseil et les documents qui s'y rapportent

- accès en ligne aux versions publique et privée des documents (pour les membres du conseil)

- soutien au vote sur les résolutions lors de la session du conseil

- la publication automatisée des résolutions acceptées

- notifications au public (sur abonnement)

De haut en bas - publication automatique de toutes les informations

- la souscription d'offres de notifications et d'invitations à des sessions pour le public

Bottom - up - les citoyens sont encouragés à demander et à trouver des informations détaillées sur toutes les activités du conseil municipal

- les citoyens peuvent s'abonner à des notifications sur n'importe quelle activité de n'importe quelle partie de la structure du conseil municipal

Nombre d'utilisateurs[villes] 12

Intitulé du projet **Accroître la transparence au niveau local grâce à la participation au budget et à l'administration électronique des subventions**

<http://miestnedvepercenta.sk>

Contact - Martina Tvrdoňová, Association civique WellGiving

- tvrdonova@dakujeme.sk

Initié par - Association civique WellGiving

Objectifs / buts - Accroître l'efficacité et la transparence des subventions locales fournies par les gouvernements locaux.

- Accroître l'engagement de la population sur les questions locales par le biais d'un budget et d'une planification participatifs

Début du projet[année] 2018

Projet actif[oui / non] Oui

Gestion du projet - Association civique WellGiving

Maître d'ouvrage - Association civique WellGiving

Partenaires du projet UMS, plusieurs villes et municipalités qui participent à l'expérimentation et à l'amélioration des fonctionnalités.

Financement de projets Ministère slovaque de l'Intérieur et sources privées

Plans d'avenir / durabilité - s'étendent à la plupart des villes, villages et municipalités en Slovaquie

Focus[national / local] national

Courte description - le système "Hlas občanov" permet de gérer efficacement le budget participatif et d'impliquer les citoyens dans les processus décisionnels.

- le système "egrant.sk" permet de gérer l'ensemble du processus d'octroi des subventions au niveau local de manière plus efficace et transparente

De haut en bas - toutes les demandes sont gérées automatiquement par voie électronique.

- Hlas obcanov permet aux gens de voter par SMS

Les citoyens sont encouragés à s'impliquer dans les processus de prise de décision.

- les applications des organisations sont gérées de manière transparente

-•

Nombre d'utilisateurs[villes] 17

Nom du projet **SMS-info.eu**

<https://sms-info.eu/>

Contact - Augustin Mrazik, eGov Systems s.r.o.

- augustin.mrazik@eGovSystems.sk

Initié par eGov Systems s.r.o.

Objectifs / buts - mises à jour rapides (message d'information) des villes et municipalités à leurs citoyens envoyées par SMS, e-mail ou application mobile (Android, iOS)

- encourager l'engagement des citoyens - évaluer et commenter les mises à jour

- permettre aux citoyens d'entrer en contact direct et informel avec la ville - suggestions envoyées directement à partir de l'application mobile, y compris photo et coordonnées GPS

- protection de la vie privée - les contacts des destinataires sont anonymisés, les destinataires peuvent instantanément modifier ou supprimer leur abonnement

Début du projet[année] 2008

Projet actif[oui / non] Oui

Gestion du projet eGov Systems s.r.o.

Maître d'ouvrage eGov Systems s.r.o.

Partenaires du projet UMS, plusieurs villes et municipalités qui participent à l'expérimentation et à l'amélioration des fonctionnalités.

Financement de projets Fonds privés eGov Systems s.r.o.

Plans d'avenir / durabilité - s'étendent à la plupart des villes et municipalités en Slovaquie

- peut-être un projet public pour l'UE

Focus[national / local] national

Courte description - le citoyen peut s'abonner à des mises à jour dans un ou plusieurs domaines d'intérêt de n'importe quelle ville ou municipalité participante.

- les mises à jour sont envoyées par les villes et délivrées en quelques minutes indépendamment du nombre de citoyens abonnés

- le citoyen décide s'il veut les mises à jour sur son mobile ou par e-mail, il peut changer cela plus tard

- les citoyens sont encouragés à faire part de leurs commentaires - en évaluant l'utilité de la mise à jour, en la commentant

- le citoyen peut envoyer son propre message à la ville (suggestion, plainte, etc.)

Catégories de publications auxquelles les citoyens peuvent s'abonner

- l'envoi de mises à jour vers SMS, e-mail ou application mobile

En bas - vers le haut - évaluation de l'utilité de la mise à jour

- commenter la mise à jour - les commentaires sont privés et peuvent être publiés par admin

- messages privés à la ville - suggestion, plainte, y compris photo et coordonnées GPS

Nombre d'utilisateurs[villes] ± 80

Nom du projet **Odkaz pre starostu /**

**Annonce au maire**

URL <https://www.odkazprestarostu.sk/>

Contact - SGI

- <https://www.governance.sk/>

Initié par SGI

Objectifs / buts - plaintes des citoyens envoyées à la ville avec description, photo et coordonnées GPS.

- les plaintes sont publiées instantanément, y compris leur traitement par la ville ou la municipalité

Début du projet[année] 2015

Projet actif[oui / non] Oui

Gestion du projet SGI

Maître d'ouvrage SGI

Les partenaires du projet sont plusieurs villes et municipalités qui participent à l'essai et à l'amélioration de la fonctionnalité.

Financement de projets ONG

Plans d'avenir / durabilité - s'étendent à la plupart des villes et municipalités en Slovaquie

Focus [national / local] national

Courte description - le citoyen peut envoyer une plainte ou des informations sur un problème dans la ville directement à la mairie.

- traitement du problème et de la solution finale publiée sur le portail

Top - down - publication du résultat de la résolution des problèmes et des plaintes

En bas - vers le haut - envoi de plaintes et d'informations sur les problèmes à la ville - suggestion, plainte y compris photo et coordonnées GPS

Nombre d'utilisateurs[villes] ± 100

## Études de cas, Pays-Bas

### WestBegroot

Chaque année, Stadsdeel West, un quartier de la ville d'Amsterdam, aux Pays-Bas, élabore des plans d'urbanisme pour le quartier de la ville. Ces plans comprennent plusieurs priorités identifiées par la municipalité pour l'amélioration des espaces publics. Ces priorités sont divisées en catégories qui se concentrent sur des thèmes spécifiques : actuellement, ces thèmes sont " espaces verts et publics ", " durabilité " et " diversité et inclusion ".

Tout en se préparant pour 2018, la municipalité d'Amsterdam a voulu inclure les habitants du district " Ouest " dans le processus de décision sur ce que la municipalité devrait faire cette année-là. C'est ainsi que la municipalité d'Amsterdam a décidé de laisser les habitants choisir eux-mêmes. Le district d'Amsterdam'Ouest' recevrait un budget de €300.000,- euros à dépenser comme bon lui semblait (après une étude de faisabilité par la municipalité). Après tout, qui connaîtrait mieux les désirs et les besoins des habitants du quartier " Ouest " que les habitants eux-mêmes ?

La ville a créé un projet pilote appelé " WestBegroot " et un site Web du même nom (<https://westbegroot.amsterdam.nl/>) qui servirait de plate-forme pour que les résidents puissent contribuer et communiquer entre eux. La municipalité a envoyé des lettres à tous les résidents (et seulement aux résidents de l'Ouest) pour leur fournir un compte personnel qu'ils pouvaient utiliser pour participer. Sur cette plateforme, les résidents pouvaient lancer une initiative, voter sur d'autres initiatives et discuter des initiatives avec d'autres résidents. Au cours du mois d'octobre 2018, 216 initiatives ont été soumises par les résidents dans l'une des trois catégories suivantes : " espaces verts et publics " et " durabilité " à " diversité et inclusion ". Sur les 216 initiatives, 167 ont obtenu le minimum requis de 50 voix, dont 94 ont passé avec succès le " contrôle de faisabilité " de la municipalité. Finalement, 30 des initiatives les plus populaires se sont inscrites au tour de scrutin, dans lequel 14.730 résidents ont voté représentant 12% de tous les résidents de plus de 18 ans dans le district. Finalement, 13 initiatives ont été choisies par les habitants, auxquelles les 300 000 € ont été distribués.

WestBegroot' a été la première d'une série d'expériences de ce type sur la démocratie électronique dans la ville d'Amsterdam. D'autres quartiers de la ville ont eu des projets réussis basés sur le succès de'WestBegroot'. Aucun de ces projets n'est le même qu'aucun des quartiers de la ville n'est le même. C'est-à-dire que la méthode de participation numérique est également utilisée pour d'autres projets dans lesquels la municipalité souhaite accroître la participation des citoyens au processus démocratique. Cette méthode d'utilisation des outils de participation électronique est développée et mise en pratique par l'équipe d'innovation " OpenStad " d'Amsterdam.

### **OpenStad**

OpenStad (qui signifie " ville ouverte ") est une équipe d'innovation composée de fonctionnaires qui travaillent pour la municipalité d'Amsterdam. L'équipe de base se compose d'un gestionnaire de programme, de concepteurs d'interaction et de développeurs de logiciels, et sa taille varie en fonction du nombre de projets sur lesquels ils travaillent.

L'équipe ne fournit pas seulement les outils numériques nécessaires, mais conçoit l'ensemble du processus de participation, en ligne et hors ligne. L'équipe travaille en quatre étapes de base :

- Prise en charge et définition du problème
- Évaluation des désirs et des besoins des participants
- Adapter les outils numériques au cas spécifique en question
- Concevoir un outil spécifique qui répond aux désirs et aux besoins des participants.

L'équipe évalue le cas et, avec le client, décide de la manière dont les outils numériques doivent être utilisés dans le cas en question pour obtenir le meilleur résultat possible. L'équipe effectue des recherches sur le public cible pour s'assurer que les outils sont utilisés de la bonne façon. En se basant sur la recherche du public cible et sur les particularités du cas, l'équipe conçoit une itération unique de l'outil pour l'adapter au cas en question. De son côté, l'organisation cliente s'assure que son organisation dispose du temps et des moyens nécessaires pour mener à bien le projet et désigne une personne chargée de suivre le processus et de fournir un feed-back. L'organisation cliente est responsable du marketing, avec le soutien de l'équipe.

L'équipe travaille en permanence sur plusieurs projets, au cours desquels des leçons sont tirées, réfléchies et appliquées aux projets à partir de ce moment. On s'efforce de s'assurer que les outils numériques contribuent à l'atteinte des objectifs, car ils sont un moyen d'atteindre une fin. Dans tous les projets, l'équipe de travail de l'équipe a trois objectifs principaux :

- Améliorer l'interaction entre les parties,
- Accroître l'inclusivité dans le processus de participation,
- Adapter au mieux le cas en question.

L'équipe d'OpenStad est un exemple majeur de démocratie électronique aux Pays-Bas. Avec plusieurs autres municipalités - et avec le soutien du ministère de l'Intérieur et de l'Association des municipalités néerlandaises - ils ont formé une coalition de pionniers pour partager les connaissances et les meilleures pratiques entre eux et avec les autres municipalités des Pays-Bas.

Un mouvement plus large pour stimuler l'utilisation de la démocratie électronique a été initié par la municipalité d'Amsterdam, basé sur l'idée d'un politicien de "Groenlinks" (un parti politique de gauche verte) appelé Rutger Groot Wassink. Elle a été mise en œuvre à l'initiative de Jeroen van Berkel du parti travailliste. Jeroen van Berkel fait partie du conseil d'administration de la ville et souhaitait impliquer plus étroitement les habitants dans l'élaboration de la politique du district local. Il a été décidé que 20% du budget total serait alloué à la participation numérique, c'est pourquoi l'équipe d'innovation d'OpenStad a été fondée avec pour premier projet " WestBegroot ".

La municipalité est d'avis que notre système démocratique doit être maintenu à jour afin de mieux répondre aux besoins d'une société en évolution rapide et de plus en plus complexe. Les grands développements comme l'urbanisation, la mondialisation et la numérisation ont tous un impact sur l'équilibre entre les citoyens, le gouvernement et l'économie. La diminution du nombre d'électeurs, le déclin du nombre de membres des partis politiques et l'activité croissante des coalitions politiques temporaires et non conventionnelles ont amené la municipalité à conclure qu'il était nécessaire d'essayer quelque chose de nouveau, mieux adapté à l'état actuel de la démocratie.

WestBegroot avait quatre objectifs principaux :

- Impliquer plus directement les riverains dans le processus de décision, c'est-à-dire, dans ce cas, décider de la manière dont les fonds publics d'urbanisme seront dépensés (dans certaines limites).
- Mieux impliquer les résidents locaux dans le processus démocratique, en particulier ceux qui ne participent normalement pas ou très peu au processus.
- Mieux impliquer les riverains dans le développement urbain local.
- Utiliser les connaissances et la créativité des résidents locaux pour mieux servir la communauté.

L'équipe d'innovation d'OpenStad a commencé à planifier son premier projet 'WestBegroot' au printemps 2018. En septembre de la même année, le projet a été lancé et s'est terminé le 13 février 2019. Depuis, l'équipe n'a cessé de travailler sur plusieurs projets.

Le projet a commencé sa première édition dans le quartier 'West' de la ville d'Amsterdam en septembre 2018. Au cours du mois d'octobre, les résidents ont pu soumettre des initiatives à la plateforme. Après la sélection (un minimum de 50 votes, une vérification de faisabilité par la municipalité et un avis du comité de quartier de la ville, qui est un organe consultatif des habitants et des entreprises locales auprès de la municipalité), la période de vote a commencé, qui a duré du 13 janvier 2019 au 13 février 2019.

Après la clôture de la période de vote au cours de laquelle les résidents ont choisi 13 initiatives à réaliser, la municipalité a organisé un événement où les initiatives gagnantes ont été exposées et ont reçu leur financement. Les initiatives ont commencé peu après.

La municipalité est très satisfaite des résultats et a décidé de poursuivre le projet. Dans les années à venir, plusieurs quartiers de la ville auront leur propre projet 'Begroot', dont un nouveau dans 'West'. La municipalité est déterminée à continuer à innover et partager ses connaissances et son expérience avec d'autres municipalités néerlandaises par le biais d'une coalition. La ville de La Haye a récemment mené à bien son propre projet de budgétisation de quartier.

Le projet a reçu beaucoup de commentaires positifs de la part des résidents et quelques commentaires négatifs. Bien qu'elle ait été couverte positivement par les médias locaux, les médias nationaux n'y ont accordé que peu ou pas d'attention. Le succès d'OpenStad a eu le plus d'impact dans la fonction publique néerlandaise, en particulier au niveau municipal. OpenStad est aujourd'hui le premier exemple de démocratie électronique réussie aux Pays-Bas, et l'équipe partage ses connaissances et son expérience avec d'autres municipalités du pays.

### **Société civile**

Les individus, seuls ou en association avec d'autres acteurs de la société civile, sont encouragés à participer activement à la vie publique et à :

- respecter les principes de la délibération, c'est-à-dire le débat rationnel entre égaux, où les gens discutent, s'appuient et critiquent publiquement leurs points de vue respectifs dans le cadre d'une discussion réfléchie et respectueuse sur une question et sur les mesures à prendre à son égard ;
- attirer l'attention et tenir compte de l'accès à l'Internet de différents groupes et dans différents domaines ;
- contribuer au développement et à la mise à l'essai d'initiatives et d'outils de démocratie électronique, en coopération avec les autorités au niveau local, régional ou national ;
- Contribuer à la sensibilisation, à l'acceptation et à la formation aux outils de la démocratie électronique et aux technologies associées.

Estonie : Le ministère de l'Intérieur a la responsabilité générale de soutenir le développement de la société civile. En collaboration avec d'autres agences gouvernementales, il coordonne la mise en œuvre du concept de développement de la société civile estonienne, un contrat entre le gouvernement et les organisations à but non lucratif, qui établit un partenariat égal pour atteindre des objectifs communs.

### ***Politiciens et partis politiques***

Les politiciens et les partis politiques sont encouragés à le faire :

- utiliser les outils de la démocratie électronique afin de maintenir et de renforcer leur rôle essentiel d'intermédiaires de la démocratie, en liaison avec les citoyens et la société qu'ils représentent ;
- utiliser et encourager d'autres parties prenantes, telles que la société civile et les particuliers, les technologies numériques afin d'améliorer le débat démocratique ;
- encourager le militantisme électronique et les campagnes électroniques, afin que les parties prenantes puissent exprimer leurs préoccupations et leurs idées, proposer des initiatives, promouvoir le dialogue et le débat avec les représentants et les autorités publiques et, dans l'intérêt du contrôle démocratique, contrôler les fonctionnaires et les responsables politiques sur les questions d'intérêt public.

### ***Secteur privé***

Le secteur privé, en particulier les entreprises qui participent à la conception, au développement, à la vente, au déploiement, à la mise en œuvre et à l'entretien des outils TIC, y compris les applications de l'intelligence artificielle et la prise de décision automatisée, devrait agir conformément à la loi, notamment aux normes sur la protection des données, le droit à la vie privée et autres droits humains. De plus, ils devraient le faire:

- donner la préférence aux normes et spécifications open source et aux logiciels libres afin de renforcer l'ouverture, la transparence et la responsabilité et d'assurer l'interopérabilité, en particulier lors de la fourniture de services publics, de la passation de contrats ou de l'élaboration de solutions pour les autorités publiques ;
- mettre en œuvre une diligence raisonnable ou prendre toutes les mesures possibles pour éviter tout biais dans les solutions et les logiciels de démocratie électronique ;
- assurer la normalisation et l'interopérabilité en utilisant, dans la mesure du possible, des composants informatiques standard et généralement disponibles.

### ***Milieu universitaire***

Le milieu universitaire peut jouer un rôle crucial en menant des recherches indépendantes, fondées sur des données probantes et interdisciplinaires et en fournissant des conseils à d'autres intervenants, y compris les autorités, sur des questions comme les suivantes :

- l'établissement de normes en matière de démocratie électronique ;
- les innovations technologiques qui peuvent être utilisées dans la démocratie et la gouvernance électroniques ;
- l'impact des technologies numériques, y compris le rôle des moyens de calcul et des outils algorithmiques.

## **Médias**

Toutes les formes de médias devraient être encouragées à le faire :

- exploiter les possibilités offertes par la technologie numérique pour présenter des informations fiables, indépendantes, factuelles et vérifiables ;
- promouvoir le pluralisme et un large débat démocratique conformément aux principes du journalisme constructif ;
- séparer l'information des commentaires et s'engager fermement dans la mise en contexte et l'analyse, afin de respecter le droit des citoyens à se forger leur propre opinion et à faire des choix politiques.

En outre, en ce qui concerne les médias de service public, utiliser les moyens électroniques pour remplir leur rôle essentiel dans l'éducation des citoyens afin qu'ils deviennent des citoyens actifs et responsables en offrant une plate-forme de débat public, en présentant les diverses idées et opinions de la société et en diffusant des informations sur la démocratie, les institutions et processus démocratiques et les valeurs démocratiques ;

## **PARTIE B : MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMOCRATIE ÉLECTRONIQUE**

La mise en œuvre d'initiatives de démocratie électronique nécessite un large éventail de mesures, notamment l'introduction d'un cadre juridique approprié et d'autres facteurs favorables. Elle exige également de la planification, du suivi et de l'évaluation.

### **B.1. Facteurs favorables**

#### **B.1.1.1 Cadre juridique**

##### ***Le cadre juridique général***

Le cadre législatif et réglementaire doit garantir le respect des libertés fondamentales, des droits de l'homme et des droits des minorités, y compris la liberté de l'information et l'accès à celle-ci, dans le plein respect de toutes les normes internationales, par les moyens suivants

- le soutien au rôle démocratique des intermédiaires entre les citoyens et l'État, tels que les institutions démocratiques, les politiciens et les médias ;
- une ouverture institutionnelle, respectueuse de la participation éclairée et de la transparence (en temps réel) (UE 5) pour toutes les formes d'interaction numérique
- l'accès à l'information conformément aux exigences énoncées dans la Convention du Conseil de l'Europe sur l'accès aux documents publics (STE n° 205) ;
- la responsabilité et l'obligation de rendre compte du fonctionnement, du rendement, de la sécurité et de la fiabilité de la technologie et des outils ;
- les principes de durabilité et de continuité qui garantissent les fondements d'une saine gestion financière ;
- envisager des cadres de protection des données qui vont au-delà des notions actuelles de protection des données personnelles et de la vie privée.

Conformément à la Recommandation (2009)<sup>1</sup> sur la démocratie électronique, la démocratie électronique doit s'inscrire dans des règles et des cadres réglementaires équilibrés et orientés vers les citoyens, y compris les réglementations adoptées par les autorités publiques, la co-régulation et l'autorégulation.

Le recours aux technologies numériques peut nécessiter des modifications du cadre législatif et réglementaire existant ou l'élaboration d'une nouvelle législation.

La Recommandation CM/Rec(2009)<sup>1</sup> précise en outre que "Les règles et réglementations régissant la démocratie électronique devraient promouvoir la démocratie et l'état de droit, en particulier en renforçant la participation des citoyens à la vie publique et aux processus décisionnels nationaux, régionaux et locaux, en encourageant les initiatives citoyennes et en améliorant l'administration et les services publics en les rendant plus accessibles, réactifs, orientés utilisateurs, transparents, efficaces et économiques, contribuant ainsi à la vitalité économique, sociale et culturelle de la société.

L'Espagne dispose d'un modèle de gouvernement très décentralisé et les régions disposent de pouvoirs législatifs étendus. Pour promouvoir la participation électronique, la Generalitat Valenciana a adopté une loi régionale sur la participation citoyenne (Ley de la Comunidad Valenciana 11/2008). Cela inclut un canal électronique parmi les moyens de participation que les citoyens ont à leur disposition. Le gouvernement régional des îles Canaries est en train d'adopter une loi régionale similaire pour approbation par le Parlement.

Les principales considérations à prendre en compte sont les suivantes :

- une analyse critique de la législation existante pour déterminer si ses buts et objectifs sont adaptés au contexte de la démocratie électronique ;
- une législation spécialisée devrait être évitée dans la mesure du possible afin de ne pas créer de systèmes parallèles ;
- la législation sur la protection des données, en tenant compte des capacités de manipulation des processus algorithmiques ;
- la réglementation des identités numériques, des signatures numériques et de l'identification électronique.

### ***Analyse critique de la législation existante***

L'analyse de la législation existante devrait inclure :

- l'impact de la technologie numérique et des outils de démocratie électronique ;
- les obstacles à l'utilisation des outils numériques (par exemple la nécessité d'être présent en personne) ;
- les exigences et le but de l'utilisation de formats ou de types particuliers de documents ou d'autres exigences particulières quant à la forme, à la structure, etc. et si ces exigences s'appliquent à l'environnement numérique.

**Le système estonien de vote électronique** a été examiné par la Cour suprême en 2005, à la suite d'une plainte déposée par le Président dans son rôle d'examen de la constitutionnalité de la législation. L'affaire était centrée sur le principe d'une personne - un vote et si le vote électronique l'assurait. La Cour a estimé que rien dans le système ne compromettrait le principe "une personne - une voix". Ainsi, la Cour suprême a jugé que le système de vote électronique permettait d'équilibrer tous les principes électoraux de la Constitution.

**La loi électorale norvégienne** prévoit la possibilité de tester d'autres moyens d'organiser des élections au moyen de "projets pilotes dans le cadre desquels les élections prévues par cette loi sont organisées d'autres manières que celles qui découlent de cette loi" - tant que les principes fondamentaux ne sont pas violés, notamment le suffrage direct, secret et libre. Pour autant que ces principes soient respectés, le vote électronique peut être utilisé en complément des méthodes de vote traditionnelles sur papier. Des règles spécifiques peuvent être établies concernant la période et les mécanismes.

Une législation spécifique peut être nécessaire en ce qui concerne l'identification électronique et les signatures numériques, et les identités numériques peuvent être appropriées pour éviter de remettre en question la validité juridique de tout outil de démocratie électronique (par exemple, en ce qui concerne la collecte de signatures en ligne (à moins que cette législation ait été adoptée dans le cadre de la gouvernance et du commerce électroniques).

Ainsi, par exemple, la législation devrait préciser le type et la nature de l'identification et des signatures électroniques qui sont reconnues et définissent les signatures numériques dites qualifiées. Dans la mesure du possible, le type d'identification et de signature (e-ID) pour la démocratie électronique devrait être le même que pour la gouvernance électronique.

Une signature électronique qualifiée devrait avoir l'effet juridique équivalent à celui d'une signature manuscrite, conformément à la loi.

En ce qui concerne les pétitions, celles soumises au Parlement écossais par exemple, étant donné qu'elles ne sont pas juridiquement contraignantes, il n'est pas jugé nécessaire de procéder à un contrôle de sécurité rigoureux au niveau requis pour le vote par Internet. Au lieu de cela, e-petitioners effectue une vérification interne de la cote de confiance pour évaluer le degré de sécurité de chaque nom et adresse. La cote réelle dépend d'un certain nombre de facteurs, comme l'adresse IP et la fréquence à laquelle la même adresse IP a été utilisée pour signer la pétition. Ces cotes de confiance font l'objet d'un examen minutieux avant la présentation de la pétition afin de vérifier s'il y a des irrégularités. Le système supprime également automatiquement tous les noms et adresses en double. La situation juridique en matière de contrôle est la même que pour les signatures papier. Toutefois, dans une certaine mesure, la technologie permet des contrôles plus stricts qu'avec la vérification manuelle des signatures et des adresses.

L'analyse de la législation relative à la protection des données devrait permettre de vérifier si la protection des données à caractère personnel dans le contexte des processus de démocratie électronique est adéquate et si elle satisfait aux exigences des instruments juridiques européens pertinents, notamment :

- l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme ;
- la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) et ses protocoles ;
- le Protocole additionnel à la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STCE n° 223) ;
- Règlement général de l'UE sur la protection des données, le cas échéant.

## ***Législation spécialisée***

La législation spécialisée devrait être limitée afin d'éviter la création de systèmes parallèles. De nombreux risques et problèmes liés à la démocratie électronique ne lui sont pas spécifiques et peuvent être traités de manière adéquate dans la législation existante. Toutefois, des modifications ou des clarifications supplémentaires de cette législation peuvent s'avérer appropriées. Ces domaines peuvent comprendre l'accès à l'information, la consultation, les élections, les pétitions, les référendums, la préservation, l'élimination et la destruction des documents et des dossiers.

Par exemple, dans le domaine de l'intelligence artificielle, une législation spéciale peut ne pas être requise en soi, car la loi prévoit des présomptions de responsabilité pour les activités exercées par ou à l'aide de machines. D'autres règlements ou lois peuvent être utiles pour faciliter l'application des principes juridiques existants en ce qui concerne les nouvelles technologies et pour définir clairement la responsabilité en ce qui concerne les critères et la transparence du processus décisionnel et des décisions prises (p. ex. l'obligation pour un être humain de prendre ou de vérifier les décisions finales). Elle peut également contribuer à la transparence des applications technologiques utilisées pour la prise de décision ou à un processus décisionnel plus transparent. Lorsqu'une transparence totale n'est pas possible, une décision politique peut s'imposer quant à l'utilisation ou non de la technologie.

### **B.1.2. Protection des données et de la vie privée**

#### ***Mesures de protection des données***

La protection des données s'applique au traitement et à la conservation de toutes les données, quel que soit leur format, et pas seulement des données ou des transactions électroniques ou "numériques", et devrait englober :

- données personnelles ;
- les données politiques dites "sensibles" ; et
- les données non personnelles.

Pour garantir le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, la protection des données devrait :

- satisfaire à toutes les normes et exigences en matière de législation, de réglementation et de mesures relatives à la protection des données énoncées dans la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) et ses protocoles ; le Protocole portant amendement à la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STCE n° 223) et la Convention du Conseil de l'Europe sur l'accès aux documents publics (STE n° 205)
- comprennent non seulement les données ou transactions électroniques ou " numériques ", mais aussi le traitement et la conservation de toutes les données à caractère personnel, quel que soit leur format ;
- protéger les intérêts des personnes qui ne sont pas au courant des dangers de l'exploration des données et des mesures de protection contre les risques qui y sont associés.

D'autres cadres de protection des données allant au-delà des notions actuelles de protection des données personnelles et de la vie privée devraient être envisagés, reflétant la capacité des technologies de pointe à utiliser et exploiter les données personnelles et non personnelles pour influencer la souveraineté cognitive des individus.

Les initiatives, projets et processus de démocratie électronique doivent garantir le respect de la vie privée et des données à caractère personnel des participants aux outils et processus de démocratie électronique et les informations et données fournies ne doivent pas être utilisées ou réaffectées à d'autres fins que celles indiquées, sauf si les participants concernés ont donné leur consentement éclairé et explicite.

Le cas échéant, les vulnérabilités spécifiques ou perçues des données électroniques devraient être prises en compte. Les questions de sécurité ne devraient pas conduire à l'exclusion des individus et des groupes dans les processus démocratiques.

### ***Droit d'accès, de vérification et de rectification des informations***

Les personnes devraient pouvoir avoir accès à tous les renseignements personnels, c'est-à-dire aux renseignements qui les concernent sous forme électronique ou autre. Ces informations et le traitement de ces données doivent être conformes à la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) et ses protocoles et au Protocole à la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STCE n° 223).

En même temps, les renseignements personnels ne doivent être accessibles à personne d'autre que la personne elle-même (ou son tuteur légal) concernée.

L'article premier du Protocole modifiant la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel en ce qui concerne le troisième considérant de la Convention dispose ce qui suit :

Considérant qu'il est nécessaire de garantir la dignité humaine et la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales de chaque individu et, compte tenu de la diversification, de l'intensification et de la mondialisation du traitement des données et des flux de données à caractère personnel, l'autonomie personnelle fondée sur le droit des personnes à contrôler leurs données personnelles et leur traitement.

L'article 3.1 du Protocole portant amendement de la Convention définit plus précisément : b "traitement de données" : toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des données à caractère personnel, telles que la collecte, le stockage, la conservation, la conservation, la modification, la récupération, la divulgation, la mise à disposition, l'effacement, la destruction ou l'exécution d'opérations logiques et/ou arithmétiques sur ces données ;".

et : c) "traitement automatisé" : lorsqu'il n'est pas utilisé, on entend par "traitement de données" une opération ou un ensemble d'opérations effectuées sur des données à caractère personnel dans un ensemble structuré de données qui sont accessibles ou consultables selon des critères spécifiques".

### **B.1.3. Technologie et neutralité technologique**

Les outils et les applications de la démocratie électronique devraient :

- faciliter et améliorer l'accès, l'accessibilité et l'interopérabilité lorsque cela est possible, en utilisant des moyens transparents et technologiquement neutres, des solutions open source et des normes et spécifications ouvertes ;
- reposer sur des connexions (réseaux)/internet sécurisées et à haut débit, une infrastructure sécurisée pour l'identification électronique, le respect de la vie privée et la neutralité du réseau ;
- utiliser la normalisation à différents niveaux pour réaliser l'interopérabilité sémantique et technique dans les domaines où les outils de démocratie électronique utilisent des fonctions d'interopérabilité et d'interconnexion ;
- donner accès, dans des conditions d'égalité, à un réseau neutre, condition essentielle pour garantir l'efficacité des droits de l'homme et l'égalité entre toutes les parties prenantes ;
- ne nécessitent pas de technologie spéciale pour y accéder (par exemple, par le biais d'un accès normal à Internet) ;
- inclure des dispositions pour les personnes ayant des besoins spéciaux ;
- comportent des fonctions interactives pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs ;
- prévoir un point d'accès unique pour les applications de cybergouvernance et de démocratie électronique, dans la mesure du possible ;
- être sûrs, sécuritaires et robustes ;
- s'assurer, notamment en ce qui concerne l'identification et les signatures électroniques, qu'elle n'est pas susceptible d'interférences, de modifications ou de compromis techniques, y compris l'utilisation de technologies numériques spécifiques telles que les grands livres électroniques.

La technologie doit être conforme à la législation et à la réglementation en vigueur, à la protection des infrastructures critiques ainsi qu'aux réglementations nationales et internationales concernant la protection de la vie privée, la protection des données et les technologies en réseau, d'apprentissage machine ou de calcul.

Les mesures législatives et réglementaires devraient protéger les valeurs et les principes d'une manière technologiquement neutre :

- les principes législatifs et réglementaires s'appliquent à toutes les transactions et données, quelle que soit la technologie utilisée ;
- se concentrent sur les objectifs souhaités plutôt que de prescrire une technologie spécifique, et évitent d'interdire une technologie spécifique autre que celle qui est nécessaire dans une société démocratique ;
- la législation et la réglementation devraient s'abstenir de préciser la forme des transactions ou des documents et ne devraient pas appuyer une technologie particulière à moins que cela ne soit absolument nécessaire.

La neutralité technologique peut être atteinte en :

- la législation et la réglementation rédigées d'une manière axée sur les buts (ce qui doit être réalisé) ;
- la législation et la réglementation mettent l'accent sur les risques à atténuer, les dangers à éviter et non sur la façon de le faire ;
- la neutralité technologique est prise en considération à différents stades de l'élaboration des règles dans les analyses d'impact et leur application ;

- impliquer les parties prenantes dans le processus de développement et de (re)modélisation des systèmes et services TIC. Surtout lorsque des outils électroniques sont mis au point ou remodelés en grande partie (par exemple, par l'intermédiaire d'un comité consultatif externe) ;
- assurer la collaboration entre les autorités nationales, régionales ou locales et les parties prenantes telles que les associations locales et la société civile ;
- la mise en place de points d'accès uniques pour les applications d'administration et de démocratie électroniques, offrant un accès à guichet unique aux sources d'information et aux services fournis par l'administration publique.

**Estonie** : L'administration publique estonienne repose sur des services électroniques centrés sur les citoyens dans tous les domaines. Ceux-ci sont accessibles de la même manière pour tous les services par l'intermédiaire d'un portail Web, [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee). Ceci est rendu possible grâce à un système d'interopérabilité appelé X-road qui relie toutes les bases de données publiques et de nombreuses bases de données privées et permet à différentes bases de données de communiquer. Il n'existe pas de bases de données centralisées et l'accès aux données est déterminé par des accords qui précisent qui peut accéder à quelles données. Toute utilisation des données nécessite l'identification préalable de la personne qui y accède. L'accès est obtenu par l'intermédiaire du code d'identification personnel unique lié à l'identité numérique personnelle dont disposent tous les citoyens et résidents (<https://e-estonia.com/component/electronic-id-card/>). L'utilisation des services électroniques n'est pas obligatoire, mais la possibilité de les utiliser est automatiquement attachée à toutes les cartes d'identité et ne doit pas être demandée séparément. Chaque fois qu'une autorité accède à des données à caractère personnel, cela laisse une "empreinte" qui permet à la personne elle-même ainsi qu'aux autorités chargées de la protection des données de vérifier chaque fois que des données sont consultées.

#### **B.1.4. Culture numérique**

La culture numérique est une condition préalable pour faire en sorte que toutes les parties prenantes puissent bénéficier de la démocratie électronique. Premièrement, elle fait référence à la capacité fondamentale des personnes à utiliser la technologie et les applications numériques et à exécuter des tâches simples pour communiquer avec les autorités, par exemple par le biais de portails en ligne relatifs aux services et à la soumission de formulaires. Deuxièmement, elle fait référence à la capacité de développer et d'exploiter de nouvelles technologies sur la base d'une bonne compréhension du fonctionnement des technologies sous-jacentes. Cela va de la capacité de développer un contenu unique, d'écrire des programmes, d'utiliser des outils avancés de différents types, à la compréhension du fonctionnement des algorithmes.

La culture numérique évolue continuellement et exige la capacité de trouver de nouvelles façons d'accéder à la technologie numérique et de la comprendre.

La culture numérique devrait être encouragée par le biais de :

- des campagnes spéciales et des formations sur l'utilisation de la technologie ;
- la formation à l'utilisation d'applications numériques spécifiques en relation avec les services et formulaires numériques ou en ligne, tels que les cours destinés à certains groupes qui peuvent avoir plus de difficultés à accéder aux outils numériques (personnes âgées ou socialement vulnérables, communautés de migrants, etc.) et l'accès aux

équipements et technologies tels que l'internet dans les espaces publics tels que les bibliothèques ;

- l'accès à un personnel qualifié et à des experts indépendants qui peuvent les conseiller et les aider à utiliser les systèmes ou à accéder aux recours et aux mécanismes de recours;
- à court terme, le maintien de canaux non numériques adéquats.

### ***Inclusion et culture numérique. Étude de cas : It-guide, Örebro, Suède***

It-guide est un projet en cours depuis trois ans dans la ville d'Örebro, en Suède. Les jeunes immigrés, qui sont en Suède depuis 1 à 3 ans, aident les personnes âgées avec Internet et tout ce qu'il y a à savoir sur les ordinateurs et les téléphones portables. Ces guides-it reçoivent un salaire alors que les personnes âgées ne paient pas d'honoraires.

Les objectifs du projet sont de donner aux jeunes immigrés un aperçu de la société suédoise et des contacts avec elle. En travaillant comme guide It-guide, ils acquièrent confiance et inspiration pour apprendre la langue suédoise. Les jeunes acquièrent également des connaissances sur le passé et le présent de la Suède. Le projet devrait également permettre aux participants de se sentir plus inclus dans la société.

Un autre objectif est de permettre aux seniors de participer au monde numérique tout en s'ouvrant à l'interaction avec les jeunes immigrés.

L'inclusion est le mot clé - pour les jeunes immigrants et les personnes âgées.

#### **Activités**

Les activités pour les guides sont des cybercafés, des cours et de l'aide à domicile. Pendant l'été, les cybercafés sont ouverts pendant trois semaines, de 9 h à 15 h, cinq jours par semaine, dans sept endroits, comme les garderies et les foyers pour personnes âgées. Certains aînés viennent presque tous les jours. Les guides travaillent toujours en binôme - pour se soutenir les uns les autres et être en mesure de répondre à la demande.

Les aînés ont besoin d'aide avec les ordinateurs, mais beaucoup sont aussi très curieux et veulent en savoir plus sur le jeune garçon ou la jeune fille. Ils s'intéressent à leur vie et à leurs coutumes, par exemple pourquoi les filles portent le nijab et pourquoi le Ramadan est si important. Les aînés parlent aussi de leur vie et veulent souvent entendre leur musique préférée sur YouTube.

Les cours de fin de semaine sont une activité où un ou deux guides-interprètes ont une classe de 4 à 8 personnes âgées d'environ 10 à 12 heures. Les personnes âgées souhaitent souvent apprendre à effectuer des opérations bancaires par Internet, et par conséquent, It-guide a une coopération avec différentes banques pour les aider dans ce besoin. Les cours sont payés par les aînés, ce qui donne aux guides la possibilité de gagner de l'argent supplémentaire.

Certaines personnes âgées veulent avoir de l'aide avec leur ordinateur à la maison, c'est pourquoi it-guides offre ce service moyennant des frais minimes.

Les résultats selon l'évaluation

Pour les jeunes migrants : La plupart des jeunes ne rencontrent jamais d'autochtones suédois en dehors de l'école. Les interactions sont une excellente occasion pour eux de s'entretenir avec des Suédois de souche, de pratiquer la langue suédoise et d'en apprendre davantage sur la culture suédoise.

Pour les personnes âgées : La plupart des personnes âgées n'ont jamais rencontré un jeune immigrant, ce qui peut être une cause de xénophobie. Beaucoup de personnes âgées ont développé des amitiés avec it-guides. C'est très excitant pour eux d'apprendre à connaître une culture différente et d'entendre parler de la manière souvent périlleuse dont les immigrants sont venus en Suède. À Noël dernier, les it-guides ont organisé une fête et

ont invité les aînés à danser, à jouer à des jeux et à savourer beaucoup de sucreries du monde entier.

Et, bien sûr, les aînés profitent aussi d'en apprendre davantage sur Internet pour participer davantage à la société. Certains aînés disent qu'ils ne s'intéressent pas à l'informatique, mais les it-guides utilisent une technique spéciale pour les intéresser.

Jusqu'à présent, le projet a été testé dans deux grandes villes et d'autres villes, mais il a un potentiel d'expansion.

## **B.2. Planification de la démocratie électronique : étapes et mesures**

Afin de réaliser pleinement le potentiel de la démocratie et de la gouvernance électroniques, conformément à la Rec(2004)15 sur la gouvernance électronique, la technologie numérique doit être introduite parallèlement à des changements dans les structures, les processus et les méthodes de travail des autorités publiques.

**Conseil de l'Europe, Rec(2004)15 sur la gouvernance électronique** : Notant que la gouvernance électronique concerne la gouvernance démocratique et non des questions purement techniques, et convaincu par conséquent que le plein potentiel de la gouvernance électronique ne sera pleinement exploité que si les TIC sont introduites parallèlement aux changements dans les structures, les processus et les modalités d'organisation du travail des pouvoirs publics.

L'introduction, le développement et le perfectionnement de la démocratie électronique et de ses méthodes et outils devraient être bien préparés, entrepris progressivement et faire l'objet d'un suivi qualitatif, et les enseignements tirés devraient être mis à profit. Ce processus nécessite :

- l'introduction progressive, tant sur le plan du champ d'application (projets pilotes) que sur le plan de la nature (consultatif/contraignant) ;
- s'appuyer sur les initiatives existantes (au niveau des autorités locales, de la société civile) ;
- évaluation en cours ;
- flexibilité dans la mise en œuvre pour s'adapter à leur contexte en évolution dynamique ;
- l'adaptation et le développement continu de la portée et des outils.

### **B.2.1 Feuilles de route et stratégies**

Dans le cadre d'une stratégie globale pour la société de l'information et d'une introduction réussie des technologies numériques, quels que soient les objectifs économiques, stratégiques ou opérationnels, les stratégies de démocratie électronique sont susceptibles de concerner la gouvernance, l'administration et les services électroniques et nécessitent des stratégies régionales et locales de démocratie électronique qui soient alignées.

Cela devrait inclure l'utilisation de feuilles de route pour planifier, mettre en œuvre et contrôler les méthodes de démocratie électronique et de démocratie électronique à tous les niveaux, afin de permettre aux parties prenantes de le faire :

- d'évaluer leur propre état de développement ;
- identifier les prochaines étapes nécessaires à leur développement futur ;
- s'efforcer d'atteindre un objectif précis, c'est-à-dire une vision d'une démocratie électronique pleinement opérationnelle.

### **Feuilles de route**

- établir une terminologie commune ;
- recueillir des exemples de bonnes pratiques, qui serviront de base à l'élaboration d'"éléments constitutifs" individuels ;
- définir les éléments constitutifs de la feuille de route comme des objectifs/processus concrets ou des conditions théoriques préalables ;
- baliser les principales étapes de l'élaboration de la feuille de route, y compris les indicateurs qualitatifs ;
- établir un calendrier clair avec des étapes ciblées bien définies et " intelligentes " ;
- inclure des dispositions visant à assurer la durabilité et la continuité en termes financiers et politiques ;
- identifier les risques globaux.

### **Stratégies**

- les considérations générales devraient inclure la motivation de l'introduction de la démocratie électronique, y compris une évaluation de la situation actuelle en ce qui concerne la démocratie électronique et les processus participatifs ;
- des considérations spécifiques devraient analyser les processus démocratiques et participatifs et identifier lesquels d'entre eux devraient, ou sont susceptibles d'être convertis à des processus électroniques ou à des processus assistés par des processus électroniques basés sur une méthodologie standardisée et une valeur ajoutée par rapport aux processus hors ligne ;
- les conditions de l'environnement de démocratie électronique envisagé devraient être établies en ce qui concerne l'environnement juridique, non technique et technique requis compte tenu des exigences définies en matière de démocratie électronique ;
- des critères de révision devraient être définis pour chacune des étapes de la feuille de route, ainsi que pour l'examen et l'évaluation périodiques de la stratégie et des initiatives en matière de démocratie électronique.

Lors de l'introduction de technologies ou de mesures de démocratie électronique, il est nécessaire de définir, entre autres choses :

- les objectifs et les conséquences prévues des concepts de démocratie électronique ;
- les domaines prioritaires de la démocratie électronique ;
- les objectifs et la nature (descendante ou ascendante) du processus et des méthodes participatifs ;
- les attentes concernant le public cible et le rôle des participants, la raison d'être, la pertinence et l'objet des commentaires des participants ;
- comment évaluer (validité) et traiter les résultats du processus et les solutions de rechange en cas de résultats non concluants ou concurrents ;
- le niveau d'engagement politique et de durabilité, même en dehors des périodes électorales ;
- les ressources nécessaires.

**Autriche** : Le Groupe stratégique sur la participation a pour but de :

- donner à la notion de " participation " des contours plus clairs, la développer et la faire connaître plus largement,
- sensibiliser le public et les décideurs politiques, administratifs et économiques à la participation,
- élaborer des stratégies de participation pour les politiques relatives à l'environnement et à la durabilité,
- promouvoir la participation aux niveaux communal, régional et national,

- mettre à la disposition des personnes ayant des intérêts pratiques des lignes directrices concrètes sur la " façon de faire " .  
 Les résultats des discussions du Groupe sont publiés sous la forme de " Fiches de travail sur la participation " .

### **B.2.2 Plans d'action**

Sur la base de feuilles de route et de stratégies, celles-ci devraient clairement définir les éléments essentiels d'initiatives spécifiques, notamment :

- une définition claire de l'initiative e-démocratie à adopter à tous les niveaux des autorités et des parties prenantes concernées ;
- la création de groupes inclusifs faisant participer les intervenants à la planification ;
- les domaines clés de la démocratie électronique à traiter ;
- quand ils sont initiés ;
- les buts et objectifs à atteindre ;
- plates-formes/sites web dédiés ;
- l'utilisation de phases pilotes ou d'essais ;
- l'identification du public cible (entreprises, particuliers, etc.) ;
- l'identification électronique et les mesures de sécurité ;
- leur évolution et leur lien avec d'autres initiatives en matière de démocratie électronique ;
- nécessité d'une coopération multidisciplinaire ;
- les mesures de soutien et les politiques nécessaires ;
- le suivi, l'établissement de rapports, les critères d'évaluation ;
- la disponibilité et l'accessibilité ;
- les processus démocratiques traditionnels doivent être menés en parallèle.

Les plans d'action devraient également être clarifiés :

- qui a la responsabilité globale ;
- les partenaires/intervenants et les principaux acteurs concernés ;
- les ressources disponibles ;
- quel est le calendrier à respecter ;
- quel est le soutien politique à l'initiative ;
- l'objet de l'initiative, y compris le sujet, la portée géographique et le groupe cible ;
- les défis, les opportunités et les réalisations à réaliser ;
- les contraintes et les risques qui peuvent avoir une incidence sur les résultats de l'initiative.

En ce qui concerne la recherche de solutions techniques et la mise à niveau des logiciels précédents, des plans d'action devraient :

- assurer l'accès aux connaissances techniques nécessaires à l'évaluation de l'éventuelle nécessité d'adopter de nouveaux matériels ou logiciels ;
- identifier les plates-formes et solutions techniques qui répondent aux exigences des objectifs et du public cible (y compris l'utilisation possible d'applications informatiques mobiles) ;
- déterminer si l'identification électronique ou les signatures électroniques sont nécessaires ;
- déterminer les besoins possibles en matière d'aide automatisée ou de rétroaction aux intervenants ;
- donner la préférence aux solutions et logiciels libres, en évitant l'utilisation de logiciels propriétaires lorsque les exigences de l'administration publique le permettent ;

- donner la préférence à l'uniformisation des solutions en matière de démocratie et d'administration électroniques ;
- accorder une attention particulière à la flexibilité et éviter l'immobilisation du fournisseur;
- s'assurer que les conditions d'utilisation répondent aux exigences en matière de droits de la personne.

### **B.2.3. Sensibilisation et acceptation**

Le développement de la prise de conscience et de l'acceptation de la démocratie électronique comprend les éléments suivants :

- l'information, l'éducation et la formation du public ;
- la sensibilisation et la formation des fonctionnaires et des particuliers ;
- des projets pilotes mettent fin aux jeux de la démocratie électronique.

Des mesures concrètes visant à accroître la sensibilisation et à encourager l'acceptation et la demande d'outils de démocratie électronique peuvent inclure :

- la création de plates-formes multidimensionnelles associant toutes les parties prenantes possibles, y compris les acteurs traditionnels de la démocratie dont le rôle peut changer dans le développement d'applications/plateformes de démocratie électronique, en tenant compte de leurs intérêts aux premiers stades du développement de mesures de démocratie électronique pour apporter leur contribution et élaborer des solutions à un problème spécifique (par exemple en Finlande : nuortenideat.fi ; Moldova a lancé un projet intitulé "The Challenge") ;
- en utilisant ou en s'appuyant sur des applications e-démocratie " éprouvées " développées par d'autres autorités ou organisations de la société civile qui ont déjà été acceptées ;
- utiliser autant que possible les technologies déjà utilisées (au niveau national, régional ou local pour la gouvernance électronique, les systèmes de communication) en vue d'assurer l'efficacité et de renforcer la sécurité en limitant les risques et vulnérabilités supplémentaires ;
- élaborer des stratégies de communication visant à mieux faire connaître et comprendre les objectifs, les outils, les processus et les avantages nets des initiatives de démocratie électronique pour les différentes parties prenantes, en tenant compte de la culture et des valeurs ;
- le leadership et l'engagement de la haute direction et des représentants élus, qui peuvent contribuer de façon importante à surmonter les résistances possibles au changement ;
- la mise en place d'équipes dédiées chargées de mettre en œuvre des stratégies et des plans d'action en matière de démocratie électronique, d'apporter un soutien et une assistance aux :
  - les pairs afin de surmonter les obstacles à l'adoption de la technologie ;
  - les collectivités locales pour les aider à atteindre leurs objectifs en matière de cyberdémocratie et de cyberadministration, par exemple par le biais d'unités de soutien stratégique et d'une unité de mise en œuvre, pour les aider à atteindre leurs objectifs et leur fournir une assistance sur place pour la gestion des programmes et projets ;
  - les organisations de la société civile à contribuer à la diffusion de l'information publique, en dispensant une formation à l'élaboration de nouveaux outils de démocratie électronique répondant aux attentes des citoyens.

La satisfaction des utilisateurs est également un élément à prendre en compte. Lors du passage d'une utilisation sporadique des outils numériques dans la gouvernance

électronique à l'adoption de l'administration et de la démocratie électroniques, les questions suivantes devraient être examinées :

- la disponibilité complète de tous les services fournis par les autorités/administrations publiques en ligne sur le portail électronique. Le manque d'uniformité dans la prestation de certains services en ligne et d'autres a une incidence négative sur la satisfaction ;
- la disponibilité de services interactifs. Assistance en ligne sur mesure (également par le biais d'un chat en ligne avec le personnel d'assistance ou des assistants vocaux numériques pour aider les utilisateurs ayant des difficultés spécifiques) ;
- fournir des outils répondant aux exigences de base en termes de fonctionnalités et d'agencement en tenant compte des contraintes en termes d'applications informatiques mobiles ou de limitation de bande passante.

Le sexe, l'âge, le handicap ainsi que des facteurs culturels et socio-économiques peuvent jouer un rôle dans l'acceptation des services d'administration et de démocratie électroniques.

Il faut faire des efforts pour éviter la fracture numérique par le biais de stratégies d'éducation et de formation inclusives et non discriminatoires pour les fonctionnaires et les citoyens, ainsi que par des mesures d'information du public, afin de garantir la qualité électronique et d'accroître les chances de participation proactive.

L'accès à la technologie et à la connectivité, y compris la mise en place de points d'accès à des plates-formes d'administration en ligne dans des espaces publics tels que les bibliothèques publiques, où les compétences et l'aide en matière de culture numérique peuvent être disponibles en plus de la technologie.

#### **B.2.4. Évaluation et gestion des risques**

La Recommandation CM/Rec(2009)1 recommande que les autorités, lorsqu'elles introduisent, mettent en œuvre et examinent la démocratie électronique, veillent à ce que les défis, les risques et les obstacles à la démocratie électronique soient abordés "en particulier par des mesures et mécanismes solides d'évaluation et de gestion des risques assurant une évaluation et des progrès continus".

Les risques liés à l'utilisation des technologies numériques doivent être soigneusement évalués au regard des normes et lignes directrices internationales, notamment en ce qui concerne le processus démocratique.

Les défis, obstacles et risques à prendre en considération peuvent être d'ordre politique, juridique, organisationnel, technologique, économique, financier, social ou culturel :

- les processus sous le contrôle des autorités, et
- les processus liés aux partenariats public-privé ou aux contrats d'externalisation pour la fourniture de services (par exemple, le traitement/traitement de données à caractère personnel pour le compte des autorités publiques) ;
- la volonté et la capacité des citoyens et des politiciens de s'engager dans la démocratie par des moyens électroniques et d'avoir confiance en ces moyens, en réduisant la fracture numérique et sociale.

### ***Risques organisationnels***

Dans ce contexte, il est nécessaire d'identifier les risques relatifs à :

- différences dans la compréhension des objectifs de l'initiative e-démocratie
- la disponibilité des ressources en termes de financement, de ressources humaines et de délais fournis
- les contraintes organisationnelles qui peuvent inclure la nécessité d'une appropriation partagée entre les différents départements ou parties prenantes et la nécessité de développer une approche orientée processus ;
- les limites structurelles ; et
- la continuité en raison d'un manque de coordination, de lacunes ou d'échecs dans la gestion et la définition des rôles et des responsabilités, y compris les changements possibles à la politique (p. ex. changement de gouvernement, élections)

### ***Risques technologiques***

- l'accès aux TIC et à l'infrastructure, aux outils et aux applications numériques ;
- la fiabilité et la sécurité des documents, des systèmes TIC, des réseaux et de l'Internet;
- caractéristiques des plates-formes et environnements techniques ;
- la transparence, le biais ou les conséquences involontaires dans l'utilisation d'algorithmes ou d'ensembles de données sous-jacents ;
- des mesures techniques pour la protection des données, la vie privée, le traitement des données personnelles et non personnelles.

### ***Protection des données et protection de la vie privée***

Il convient d'évaluer les risques réels et perçus pour la protection des données et de la vie privée, qu'il s'agisse de données traditionnelles ou numériques.

- la législation relative à la protection des données et les structures de mise en œuvre,
- formation à la protection des données et mesure de sensibilisation
- autorité indépendante chargée de la protection des données.

### ***Fossé numérique***

Le risque d'exclusion résultant d'un manque d'accès à la technologie, de compétences de base en matière d'utilisation de la technologie ou de compréhension du fonctionnement des technologies numériques empêchant les utilisateurs d'utiliser et d'exploiter pleinement les outils de la démocratie électronique nécessite une évaluation approfondie et des solutions appropriées. Il convient également d'évaluer les différences de disponibilité et d'accès à la technologie et aux infrastructures selon les régions, les zones urbaines et les différents groupes de population.

L'évaluation des risques doit également porter sur la sensibilisation des utilisateurs à la façon dont les données et l'information sont recueillies, traitées et traitées et sur la compréhension générale de la façon dont les technologies numériques peuvent influencer sur la façon dont l'information est reçue et communiquée, influençant ainsi la façon dont les gens se forment une opinion.

La culture numérique et démocratique est particulièrement utile pour faire face aux risques perçus.

## **Risques externes**

Les risques externes comprennent les risques environnementaux habituels ainsi que les événements et dangers naturels liés aux infrastructures et les tentatives éventuelles de tiers d'influencer ou de manipuler les procédures et processus démocratiques tant traditionnels que numériques par des moyens numériques ou autres. Ces derniers concernent le vote, les référendums, les pétitions et les domaines plus larges de l'information, de la délibération et de la participation.

L'évaluation des risques et les stratégies possibles d'atténuation de ces risques devraient tenir compte :

- Déclaration du Comité des Ministres sur les capacités de manipulation des processus algorithmiques (adoptée le 13 février 2019 - 1337e réunion des Délégués des Ministres) ;
- Recommandation CM/Rec(2018)2 du Comité des Ministres sur les rôles et responsabilités des intermédiaires Internet ;
- Recommandation CM/Rec(2016)1 sur la protection du droit à la liberté d'expression et du droit à la vie privée en ce qui concerne la neutralité du réseau et les lignes directrices qui y sont énoncées ;
- Recommandation CM/Rec(2007)16 du Comité des Ministres aux Etats membres sur les mesures visant à promouvoir la valeur de service public de l'Internet.

### **B.2.5. Examen et évaluation**

Afin de s'assurer que les objectifs sont atteints, un suivi et un examen réguliers sont nécessaires à intervalles réguliers tant pendant la mise en œuvre (feuille de route) que par la suite.

Les outils et la méthodologie de la démocratie électronique nécessitent un examen périodique et une évaluation quantitative et qualitative, de préférence par une partie indépendante, d'éléments tels que :

- des sites web et des outils de démocratie électronique afin de garantir que les informations soient à jour et accessibles ;
- l'accessibilité et la facilité d'utilisation pour tous, en particulier pour les catégories de citoyens qui peuvent être sous-représentées ou qui ont plus de difficultés à participer au débat démocratique ;
- des indicateurs pour mesurer la qualité des services et des outils de démocratie électronique.

En ce qui concerne la qualité, l'évaluation de la participation électronique devrait inclure :

- des critères d'évaluation clairs et prédéfinis, y compris des valeurs/normes/attentes tenant compte de la culture politique et du comportement participatif ;
- diagnostic ex ante et ex post par rapport aux processus démocratiques/participatifs traditionnels ;
- analyse comparative de la qualité de la démocratie, y compris la façon dont les initiatives contribuent à la démocratie/gouvernance démocratique, l'inclusivité, ainsi que les effets voulus et non voulus ;
- la qualité de la gouvernance ;
- la qualité de la participation (impact sur les pratiques gouvernementales et sur la prise de décision institutionnelle et politique et la mise en œuvre des politiques, y compris si elle s'étend (d'un point de vue quantitatif) et enrichit (d'un point de vue qualitatif) la participation, ce qui exige une combinaison flexible d'approches quantitatives et qualitatives.

L'évaluation de la qualité de la démocratie électronique en termes de contribution aux objectifs démocratiques recherchés par les gouvernements et les citoyens devrait couvrir les dimensions suivantes :

- type d'engagement (information-consultation-participation active) ;
- dans la prise de décision ;
- acteurs impliqués ;
- technologies utilisées ;
- les règles d'engagement ;
- la durée et la durabilité ;
- l'accessibilité ;
- les ressources et la promotion ;
- l'évaluation et les résultats ;
- les facteurs critiques de succès (à convenir avant de lancer l'initiative) ;
- les aspects liés au genre et l'intégration de la dimension de genre.

Sur la base de données qualitatives et quantitatives, la démocratie électronique devrait être évaluée en termes de :

- l'utilité ;
- facilité d'utilisation ;
- l'acceptabilité sociale.

## **ANNEXE : NORMES EUROPÉENNES**

Une série d'instruments juridiques ainsi que des recommandations non contraignantes ont été adoptés par le Conseil de l'Europe. Il s'agit notamment de :

- Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) et ses protocoles
- Convention du Conseil de l'Europe sur l'accès aux documents publics (STE n° 205)
- Protocole portant amendement à la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STCE n° 223)
- Recommandation du Comité des Ministres (CM/Rec(2019)... du Comité des Ministres aux Etats membres sur les impacts des systèmes algorithmiques sur les droits de l'homme (en cours de finalisation)
- Recommandation CM/Rec(2009)1 du Comité des Ministres sur la démocratie électronique (e-démocratie) ;
- Recommandation Rec(2004)15 du Comité des Ministres sur la gouvernance électronique ("e-gouvernance")
- Recommandation CM/Rec(2014)6 du Comité des Ministres sur un Guide des droits de l'homme pour les internautes
- CM/Rec(2016)1E sur la protection et la promotion du droit à la liberté d'expression et du droit à la vie privée en ce qui concerne la neutralité du réseau
- Gouvernance de l'Internet - Stratégie du Conseil de l'Europe 2016-2019
- Recommandation CM/Rec(2018)2 du Comité des Ministres sur les rôles et responsabilités des intermédiaires Internet
- Recommandation CM/Rec(2016)1 sur la protection du droit à la liberté d'expression et du droit à la vie privée en ce qui concerne la neutralité du réseau et les lignes directrices qui y sont énoncées
- Recommandation CM/Rec(2007)16 du Comité des Ministres sur les mesures visant à promouvoir la valeur de service public de l'Internet
- Déclaration du Comité des Ministres sur les capacités de manipulation des processus algorithmiques (adoptée le 13 février 2019 - 1337e réunion des Délégués des Ministres)
- Recommandation 2102 (2017) de l'Assemblée parlementaire sur la convergence technologique, l'intelligence artificielle et les droits de l'homme

D'autres instruments pertinents également dans le contexte des risques liés à la démocratie électronique :

La Convention sur la cybercriminalité (Convention de Budapest, STE 185) s'applique aux aspects de fond et de procédure, y compris l'accès illégal, l'interception illégale, l'interférence de données, l'interférence de système, l'utilisation abusive de dispositifs, la falsification informatique.

## Glossary of technical terms in the field of electronic democracy

/

## Glossaire de termes techniques dans le domaine de la démocratie électronique

English	Français	Description	Description
algorithm	algorithme	Finite suite of formal rules (logistical operations, instructions) allowing to obtain a result from input elements. This suite can be the object of an automated execution process and rely on models designed through machine learning.	Suite finie de règles formelles (opérations logiques, instructions) permettant d'obtenir un résultat à partir d'éléments fournis en entrée. Cette suite peut être l'objet d'un processus automatisé d'exécution et s'appuyer sur des modèles conçus par le biais d'apprentissage machine.
artificial intelligence (AI)	intelligence artificielle (IA)	A set of sciences, theories and techniques whose purpose is to reproduce by a machine the cognitive abilities of a human being. Current developments aim, for instance, to be able to entrust a machine with complex tasks previously delegated to a human.	Ensemble de sciences, théories et techniques dont le but est de reproduire par une machine des capacités cognitives d'un être humain. Les développements actuels visent, par exemple, à pouvoir confier à une machine des tâches complexes auparavant déléguées à un humain.
big data	<i>big data</i> ( <i>megadonnées, grand ensemble de données</i> )	The term "big data" refers to a large heterogeneous data set (open data, proprietary data, commercially purchased data).	Le terme « big data » désigne un grand ensemble de données, de source hétérogène (open data, données propriétaires, données achetées commercialement).
blockchain	<i>blockchain</i> (chaîne de blocs)	Immutable time-stamped series record of data that is distributed and managed by a cluster of computers. Blockchain's main characteristics are decentralization,	Enregistrement de données horodatées immuables distribué et géré par un groupe d'ordinateurs. Les principales caractéristiques de Blockchain sont la décentralisation, la

		transparency and immutability.	transparence et l'immutabilité.
blog, weblog	blog/blogue, weblog	Web-based journal with chronological entries, usually created and maintained by a single author, which may be open to comments from other people.	Site web se présentant sous la forme d'un journal composé d'entrées chronologiques, généralement créé et tenu à jour par un seul auteur, éventuellement ouvert aux commentaires d'autres internautes.
chat	chat, cyberbavardage/clavardage	Online real-time dialogue between people.	Dialogue en ligne et en temps réel entre des internautes.
chatbot	<i>chatbot</i> (agent conversationnel)	Conversational agent that dialogues with its user (for example: empathic robots available to patients, or automated conversations services in customer relations).	Agent conversationnel qui dialogue avec son utilisateur (par exemple : les robots empathiques à disposition de malades, ou les services de conversation automatisés dans la relation au client).
chatroom	bavardoir, espace de discussion virtuel, salon de discussion virtuel, clavardoir (Québec), chat, dialogue en ligne	Virtual room where a chat session takes place.	Lieu de rencontre virtuel où se tient une séance de discussion (chat).
cloud computing	Informatique en nuage	The on-demand availability of computer system resources, especially data storage and computing power, without direct active management by the user. The term is generally used to describe data centres available to many users over the Internet. There are public as well as private clouds.	La disponibilité à la demande des ressources du système informatique, notamment du stockage de données et de la puissance de calcul, sans gestion active directe de l'utilisateur. Le terme est généralement utilisé pour décrire les centres de données disponibles pour de nombreux utilisateurs sur Internet. Il existe des nuages publics et privés.

crowdsourcing	développement collaboratif, approvisionnement par la foule	Act of taking a task traditionally performed by an employee or contractor, and outsourcing it to an undefined, generally large group of people, in the form of an open call.	Pratique consistant à faire réaliser une tâche habituellement exécutée par un employé ou un sous-traitant par un nombre indéterminé et généralement important de personnes en lançant un appel public.
cybercrime	cybercriminalité	Criminal activity (such as fraud, theft, or distribution of child pornography) committed using a computer especially to illegally access, transmit, or manipulate data.	Activité criminelle (telle que fraude, vol ou distribution de pornographie infantile) commise à l'aide d'un ordinateur, en particulier pour accéder, transmettre ou manipuler illégalement des données.
cybersecurity	la cyber-sécurité	Measures taken to protect a computer or computer system (as on the Internet) against unauthorized access or attack.	Mesures prises pour protéger un ordinateur ou un système informatique (comme sur Internet) contre les accès non autorisés ou les attaques.
data analytics	analyse des données	The identification of meaningful patterns within large bodies of data through the use of computers, and the prediction of future patterns, in order to gain insights that improve organizational decision making, notably in business contexts.	L'identification de modèles significatifs dans de grands ensembles de données, et la prévision de modèles futurs, grâce à l'utilisation d'ordinateurs, afin d'obtenir des informations qui améliorent la prise de décision organisationnelle, notamment dans des contextes professionnels.
database	base de données	A database is a "container" storing data such as numbers, dates or words, which can be reprocessed by computer means to produce information; for example, numbers and names assembled and sorted to form a directory.	Une base de données est un « conteneur » stockant des données telles que des chiffres, des dates ou des mots, pouvant être retraités par des moyens informatiques pour produire une information ; par exemple, des chiffres et des noms assemblés et triés pour former un annuaire.
datamining (data analysis and mining)	<i>datamining</i> (analyse et fouille de données)	Datamining makes it possible to analyse a large volume of data and bring out models, correlations and trends.	Le datamining permet d'analyser un grand volume de données et d'en faire ressortir des modèles, des corrélations, des tendances.

digital divide, digital gap	fossé numérique, fracture numérique; clivage numérique	The divide/gap between those who have access to and can effectively use ICTs and those who cannot.	Le fossé qui sépare ceux qui ont accès aux TIC et peuvent effectivement les utiliser et ceux qui n'en ont pas la possibilité.
digital literacy	culture numérique	The skills required to achieve digital competence. The confident and critical use of information and communication technology (ICT) for work, leisure, learning and communication. Digital literacy is underpinned by basic technical use of computers and the Internet.	L'ensemble des compétences nécessaires à la maîtrise des technologies numériques, c'est-à-dire à une utilisation sûre et critique des TIC dans le cadre d'activités professionnelles, de loisirs, d'apprentissage et de communication. La culture numérique s'appuie sur l'utilisation de base des ordinateurs et de l'internet.
digitization	numérisation	Conversion of text, pictures, or sound into a digital form that can be processed by a computer. It is the founding layer of all new technology. Its main advantage is to allow computer treatment of digitized information: error free, efficient, quick, etc.	Conversion de texte, d'images ou de son en une forme numérique pouvant être traitée par un ordinateur. C'est la couche fondatrice de toutes les nouvelles technologies. Son principal avantage est de permettre le traitement informatique des informations numérisées : sans erreur, efficace, rapide, etc.
direct recording electronic (DRE) voting machines	Machine à voter à enregistrement électronique direct (EED)	Machines or computers normally installed at a polling station, which record and simultaneously store the vote which can be done using a touch screen (with or without a specific pen) or through a device which involves pressing one or more buttons.	Machines ou ordinateurs généralement installés dans un bureau de vote, qui enregistrent et mémorisent simultanément les suffrages exprimés au moyen d'un écran tactile (utilisé avec ou sans stylet) ou d'un dispositif à une ou plusieurs touches.
e-activism	militantisme électronique	Bottom-up political engagement using ICT as a medium to deliver a political message to a larger audience, but also as a tool for organisation and fundraising.	Engagement politique citoyen utilisant les TIC comme un moyen pour délivrer un message politique à un public plus large, mais aussi comme un outil pour l'organisation et la collecte de fonds.

e-advocacy	plaidoyer sur Internet	Mobilisation of citizens to influence public policy and political decisions.	Mobilisation de citoyens pour influencer les politiques publiques et les décisions politiques.
e-ballot	bulletin de vote électronique	The electronic means by which the voter can express his or her choice.	Moyen électronique permettant à l'électeur d'exprimer son choix.
e-business	affaires électroniques, affaires sur Internet	The conducting of business processes via ICTs.	Utilisation des TIC pour mener des activités commerciales.
e-commerce	commerce électronique	Buying and selling of products or services over electronic systems such as the Internet.	Achat et vente de produits ou de services par l'intermédiaire de systèmes électroniques comme Internet.
e-community, community network, virtual community	e-communauté, communauté virtuelle, cybercommunauté, communauté en ligne, communauté électronique, réseau social en ligne	A group of people with a shared interest which meets and interacts in virtual space.	Groupe de personnes partageant un intérêt commun qui se rencontrent et communiquent dans un espace virtuel.
e-forum, e-discussion forums	forum de discussion	Virtual space for online discussion, allowing deferred participation.	Espace virtuel de discussion en ligne permettant la participation différée.
e-electioneering	propagande électorale par voie électronique	E-campaigning in relation to elections.	Campagne électorale s'appuyant sur les TIC.
e-election or e-referendum	élection ou référendum électronique	A political election or referendum in which electronic means are used in one or more stages.	Election ou référendum politique ayant recours à des moyens électroniques lors d'une ou de plusieurs étapes.
e-enabling	aide à l'acquisition des TIC	Process to facilitate the acquisition of ICT skills.	Facilitation de l'acquisition de compétences en TIC.
e-government	gouvernement électronique	Use of new information and communication technologies (ICTs) by governments as applied to the full range of government functions. In particular, the networking potential offered by the	L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) par les gouvernements, appliquée à l'ensemble des fonctions de

		internet and related technologies to transform the structures and operation of government.	l'administration. En particulier, le potentiel de réseautage offert par Internet et les technologies associées pour transformer les structures et le fonctionnement du gouvernement.
e-learning	apprentissage en ligne	Education or learning supported by ICT	Utilisation d'Internet pour apprendre.
e-inclusion	e-inclusion	The enabling of all stakeholders, including, in particular, digitally disadvantaged persons and groups of persons, to easily and effectively use devices (hardware) and technologies (software) necessary for participation in the information society.	Donner la possibilité à toutes les parties prenantes, y compris, en particulier, les personnes et groupes de personnes désavantagées en matière d'accès au numérique, d'utiliser facilement et efficacement les équipements (matériel) et les technologies (logiciels) nécessaires à la société de l'information
e-lobbying	lobbyisme électronique, influençage (par voie) électronique	Conducting activities aimed at influencing public decision-makers through the use of ICTs.	Activités visant à influencer les décideurs publics au moyen des TIC.
e-movement	groupe d'influence électronique	Lobbying group mainly using electronic means of communication and more specifically the WEB.	Groupe d'influence utilisant des moyens de communication électroniques et plus précisément le web.
e-participation	participation en ligne	Civic engagement and open, participatory governance through Information and Communications Technologies (ICTs). Growing evidence points to the rapid expansion of e-Participation as a tool for engagement and strengthened collaboration between governments and citizens.	L'engagement des citoyens et une gouvernance participative au moyen des technologies de l'information et de la communication (TIC). Tout porte à croire à l'expansion rapide de la participation en ligne en tant qu'outil pour l'engagement et la collaboration renforcée entre les gouvernements et les citoyens.
e-panel	panel en ligne, groupe virtuel	Selected group of people who give their views on specific issues over a period of time in virtual space.	Echantillon d'internautes donnant leur avis sur des questions précises dans un espace virtuel pendant une période déterminée.

e-planning	planification (par voie) électronique	ICT- based planning in order to deliver more efficient and accessible information and services.	Planification s'appuyant sur les TIC afin de fournir des informations et des services plus efficaces et plus accessibles.
e-readiness	degré / niveau de préparation aux nouvelles technologies (to be checked)	The ability to take advantage of ICTs, dependent upon resources, competence, infrastructure and legal frameworks.	Capacité de tirer parti des TIC; cette capacité est fonction des ressources, des compétences, des infrastructures et des cadres juridiques.
e-voting	vote électronique	An e-election or e-referendum involving the use of electronic media in at least the casting of the vote.	Une élection ou référendum électronique impliquant l'utilisation de médias électroniques au moins lors du vote
e-voting system	Système de vote électronique	The hardware, software and processes which use electronic means to make a choice between options in an election or referendum.	Matériels, logiciels et procédures permettant de voter par voie électronique.
Information and Communication Technologies (ICTs)	technologies de l'information et de la communication (TIC)	The study, design, development, implementation, use, support and management of computer-based information systems particularly software applications and computer hardware.	Etude, conception, développement, mise en œuvre, utilisation, maintenance et gestion de systèmes informatiques (logiciels, matériels, etc.).
livestreaming	flux de données en continu	Real-time transmission of audio and/or video data over the Internet.	Mode de transmission en temps réel de données audio ou vidéo via Internet
machine learning	Apprentissage automatique	Machine learning makes it possible to construct a mathematical model from data, including a large number of variables that are not known in advance. The parameters are configured as you go through a learning phase, which uses training data sets to find links and classifies them. The different machine learning methods are chosen by the designers according to the nature of the tasks to be performed (grouping, decision tree).	L'apprentissage machine permet de construire un modèle mathématique à partir de données, en incluant un grand nombre de variables qui ne sont pas connues à l'avance. Les paramètres sont configurés au fur et à mesure lors d'une phase d'apprentissage, qui utilise des jeux de données d'entraînement pour trouver des liens et les classifie. Les différentes méthodes d'apprentissage machine sont choisies par les concepteurs en fonction de la nature des tâches à

			accomplir (regroupement, arbre de décision).
metadata	métadonnées	. Data used to define, contextualize or characterize other data.	Données fournissant des informations sur d'autres données afin d'en faciliter la compréhension, la recherche, l'utilisation et la gestion.
moderation	modération	A way of maintaining rules or standards on a website, particularly in chatrooms and forums, by a person (moderator) who supervises the publication of the information submitted.	Contrôle du respect des règles et des normes sur un site web, en particulier dans les espaces de discussion virtuels et les forums, par une personne (modérateur) chargée de surveiller la publication des informations soumises.
newsgroup	forum thématique en ligne (ou virtuel)	A type of discussion forum implemented as a message archive replicated across servers. Messages are retrieved and posted by news clients communicating with servers using the network news transfer protocol (NNTP).	Type de forum de discussion consistant en archives de messages répliquées sur différents serveurs. Les logiciels clients récupèrent et publient les messages en communiquant avec les serveurs au moyen du protocole NNTP (network news transfer protocol).
netiquette (network etiquette)	nétiquette	Rules of acceptable behaviour in virtual spaces.	Règles définissant les comportements acceptables dans les espaces virtuels.
Net neutrality (network neutrality)	neutralité du net	The idea, principle, or requirement that Internet service providers should or must treat all Internet data as the same regardless of its kind, source, or destination.	L'idée, le principe ou l'exigence selon lequel les fournisseurs de services Internet doivent traiter toutes les données Internet comme identiques, quel que soit leur type, leur source ou leur destination.
one-stop portal -procedure -	portail unique, portail d'information	Single entry point for citizens to information and related services on the Internet from different sources.	Point d'entrée unique sur Internet permettant aux citoyens d'accéder à des informations et à des services apparentés fournis par différentes sources.

open data	<i>open data</i>	The term refers to the public availability, by download, of structured databases. These data may be re-used in a non-monetary way under the conditions of a specific licence, which may in particular specify or prohibit certain purposes of re-use.	Le terme désigne la mise à disposition publique, par téléchargement, de bases de données structurées. Ces données sont ré-employables de manière non-onéreuse dans les conditions d'une licence spécifique, pouvant notamment préciser ou prohiber certaines finalités de réemploi.
open source software (OSS)	logiciel de source ouverte	Software of which the source code is available to the general public for use and/or modification from its original design free of charge.	Logiciel dont le code source est mis gratuitement à la disposition du public pour utilisation et/ou modification.
open standard (OS)	norme ouverte	An adopted and published standard which may be copied, distributed and used free of charge or for a nominal fee.	Norme adoptée et publiée qui peut être copiée, distribuée et utilisée gratuitement ou contre paiement d'une redevance modique.
personal data	Données à caractère personnel	Information relating to an identified or identifiable natural person, directly or indirectly, by reference to one or more elements specific to that person. Among these, sensitive data concern personal data relating racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, trade union membership, as well as genetic data, biometric data, data concerning health or concerning sex life or sexual orientation.	Informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, par référence à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Parmi celles-ci, les données sensibles au sens du règlement général sur la protection des données concernent les données à caractère personnel relatives à l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale ainsi que les données génétiques, les données biométriques, les données concernant la santé ou concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle.
personal data processing	traitement des données personnelles	Any operation or set of operations performed using automated processes and applied to personal data or sets of data, such as collection, recording, organization, structuring,	Toute opération ou ensemble d'opérations effectuées à l'aide de processus automatisés et appliqués à des données à caractère personnel, telles que la collecte,

		storage, adaptation or modification, retrieval, consultation, use, communication by transmission, dissemination or any other form of making available, linking or interconnection, limitation, erasure or destruction.	l'enregistrement, l'organisation, la structuration, le stockage, l'adaptation ou la modification, la récupération, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, la liaison ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
podcasting	baladodiffusion, diffusion pour baladeur	Method of distributing multimedia files such as audio or video programmes over the Internet for playback on mobile devices or personal computers.	Méthode de distribution sur Internet de fichiers multimédias tels que des programmes audio ou vidéo en vue de leur écoute ou de leur visionnage sur un appareil portatif ou un ordinateur personnel.
portal	portail d'information, portail internet	Website homepage offering a large collection of resources and services, either internal or external to the site.	Page d'accueil d'un site web donnant accès à un large ensemble de ressources et de services intérieurs ou extérieurs au site.
proprietary software	logiciel propriétaire	Software which is the property of one party, the use of which is made available to a second or more parties, usually under contract or licensing agreement.	Logiciel appartenant à une partie qui autorise une ou plusieurs autres parties à l'utiliser, généralement dans le cadre d'un contrat ou d'un accord de licence.
social media	médias sociaux	Forms of electronic communication (such as websites for social networking and microblogging) through which users create online communities to share information, ideas, personal messages, and other content (such as videos)	Formes de communication électronique (telles que les sites Web de réseautage social et de microblogging) par lesquelles les utilisateurs créent des communautés en ligne pour partager des informations, des idées, des messages personnels et d'autres contenus (tels que des vidéos)
social networking	réseautage social, maillage social	Social networking relates to a category of web applications helping to link individuals who jointly use a variety of tools.	Catégorie des applications d'Internet pour aider à relier des personnes employant ensemble une variété d'outils.

social networking software	logiciel relationnel	Software that lets people connect, meet, share information and collaborate by use of the Internet.	Logiciel permettant à des internautes de communiquer, de se rencontrer, d'échanger des informations et de collaborer.
tag	balise	Keyword linked with an element such as a website, a picture or a video, which is subjectively selected as a means of classification, by the person who creates the element.	Mot clé lié à un élément tel qu'un site web, une image ou une vidéo, choisi subjectivement comme moyen de classement par la personne qui crée l'élément en question.
terms of service	conditions d'utilisation	Terms of service (ToS) is a commonly used phrase for the set of rules and regulations a provider attaches to a software service or Web-delivered product. These kinds of agreements are so common in the digital world that most consumers understand the use of a terms-of-service agreement and must often agree to it before utilizing the software service. Terms of service are also known as terms and conditions or terms of use.	Termes de service est une expression couramment utilisée pour désigner l'ensemble des règles et réglementations qu'un fournisseur attache à un service logiciel ou à un produit fourni sur le Web. Ce type d'accord est tellement répandu dans le monde numérique que la plupart des consommateurs comprennent l'utilisation d'un contrat de termes de service et doivent souvent l'accepter avant d'utiliser le service logiciel.
user satisfaction	satisfaction utilisateur	User's comfort and acceptability of a computer application during the consumption of the content and the interaction with the system.	Confort et acceptabilité d'une application informatique pour l'utilisateur lors de la consommation du contenu et de l'interaction avec le système.
user-generated content	contenu généré par l'utilisateur	Content that is not provided by a website provider but by the users of the offer themselves.	Contenu qui n'est pas fourni par le propriétaire d'un site web mais par les utilisateurs eux-mêmes.
webcasting	webdiffusion, diffusion sur le web	Provision of real-time or stored video and/or audio data via the Internet.	Mise à disposition d'une émission audio/vidéo diffusée sur Internet, en direct ou en différé.
wiki	wiki	Web application that allows users to create and edit content collectively.	Application web qui permet aux utilisateurs de créer et de modifier collectivement des contenus.