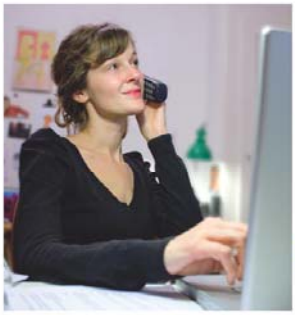
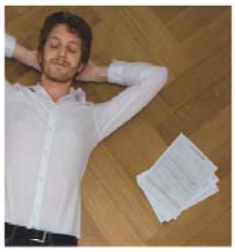
REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE

PPDT

Rapport intermédiaire d'évaluation du programme AeL 2013





PRÉPOSÉES À LA PROTECTION
DES DONNÉES ET À LA TRANSPARENCE

Table des matières

Préambule 3
Liste des principales abréviations utilisées 4
Rappel législatif 5
La dérogation à la loi sur la protection des données 6
Les prestations et les acteurs de l'AeL 8
Les dix prestations initiales 8
Les acteurs de l'AeL 12
Fonctionnement de l'AeL 14
Architecture générale 14
Formulaires électroniques soumis sans authentification préalable du citoyen 16
Architecture ePaiement 17
Les enjeux et les risques 18
Démarches d'évaluation à la conformité et outils 20
Questionnaires 20
Tableau de cheminement des données 21
Résultats de l'analyse 23
Conclusion intermédiaire 25
Recommandations du préposé cantonal 26

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Bureau des préposé-es à la protection des données et à la transparence

Préambule

Le programme expérimental de l'AeL s'étend de la mi 2008 au 31 décembre 2015. A teneur de l'art 69 al. 8 LIPAD, trois rapports d'évaluation devront être remis au Grand Conseil, au plus tard à la fin de l'année 2014. Le préposé cantonal, pour sa part, est chargé «d'évaluer l'impact des prestations en ligne offertes sous l'angle des prescriptions exigées à la présente loi, avec des recommandations quant à l'opportunité de modifier ou non la législation pour permettre d'autoriser de manière durable les éventuelles dérogations expérimentées dans le cadre du programme d'administration en ligne».

Les préposées ont accompagné ce programme depuis leur entrée en fonction. Conscientes de l'ampleur des tâches effectuées depuis ainsi que des enjeux, elles ont décidé, vu la fin de leur mandat en décembre 2013 et en accord avec la direction Sécurité et évènements spéciaux de l'Etat de Genève, d'élaborer un rapport d'évaluation intermédiaire. Ce rapport vise à faire un état des lieux complet de l'administration en ligne à ce jour, sous l'angle de la LIPAD, plus spécifiquement de l'art 69, norme d'exception votée pour permettre l'expérimentation. Il se conclut par des recommandations qui se veulent réalistes et réalisables, dont la mise en œuvre doit permettre la poursuite - si tel est le désir du législateur - du développement des prestations en ligne au service des citoyennes et des citoyens, dans le respect des règles de protection des données personnelles et de transparence. L'élaboration de ce rapport a été confiée à M. Romain RIETHER, étudiant en master de management public, qui a travaillé sous la bienveillante surveillance des préposées, et a bénéficié de la confiance des acteurs de l'AeL, en toute confidentialité. Qu'ils soient ici tous remerciés.

Isabelle Dubois, Préposée

Liste des principales abréviations utilisées

AeL	Administration en Ligne
AFC	Administration Fiscale Cantonale
CCPDTA	Commission consultative en matière de protection des données, de transparence et d'archives publiques.
COPIL	Comité de Pilotage
CTI	Centre des technologies de l'information
DAC	Direction des Autorisations de Construire
DARES	Département des affaires régionales, de l'économie et de la santé
DF	Département des Finances
DGAE	Direction Régionale des Affaires Économiques
DGAS	Direction régionale de l'action sociale
DGS	Direction Générale de la Santé
DGSI	Direction Générale des Systèmes d'Information
DIP	Département de l'Instruction Publique
DS	Département de la Sécurité
DSE	Département de la Solidarité et de l'Emploi
DU	Département de l'Urbanisme
LIPAD	Loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles
OCP	Office Cantonal de la Population
OCV	Office Cantonal des Véhicules
PL	Projet de loi
PPDT	Préposé à la Protection des Données et à la Transparence
SCOM	Service du Commerce
SEM	Service Écoles-Médias
SITG	Le Système d'Information du Territoire à Genève

Rappel législatif

L'Administration en Ligne (ci-après AeL) trouve son fondement dans la loi 10177[1], votée par le Grand Conseil le 26 juin 2008, qui a ouvert un crédit d'investissement de 26'350'000 F pour financer le projet. Cette loi faisait suite à la loi 8593 « Cyberadministration - élaboration d'un concept global à Genève »[2], adoptée par le Grand Conseil le 14 juin 2002, ouvrant un crédit d'investissement de 600'000 F afin de financer l'élaboration d'un concept global d'administration en ligne pour l'Etat de Genève.

En référence à la définition fournie par le projet de loi 10177, l'AeL est l'ensemble des moyens techniques, administratifs, organisationnels et humains mis en œuvre par l'Etat pour permettre de réaliser des interactions transactionnelles complètes avec des correspondants (comprendre ici les citoyens, les entreprises, etc.) en temps réel sur internet. L'objectif est donc, pour l'administration, de s'adapter aux moyens de communication virtuels afin de délivrer des prestations aux destinataires sans que ceux-ci aient à passer par les canaux matériels traditionnels tels que les déplacements, les guichets, les courriers ou le téléphone. Cette adaptation s'insère dans la continuité du mouvement déjà initié par la mise à disposition d'informations sur le site de l'Etat de Genève, du vote électronique, de la gestion des contrôles et des examens de permis de conduire sur le site du Service des automobiles et de la navigation ou encore le système d'information du territoire à Genève (ci-après SITG).

Ainsi, comme indiqué dans les motifs de la loi 8593, il s'agit d'un projet de nature transversale et pluridisciplinaire. Il doit permettre à l'administration de franchir une étape déterminante afin d'être en adéquation avec son temps, à savoir de passer à la phase de la transaction ou téléprocédure, qui permet l'application de procédures à distance par internet.

Ce projet d'AeL se compose de quatre parties distinctes mettant en évidence les différents défis à relever[3] :

I. la construction des composants transversaux techniques nécessaires au déploiement et au fonctionnement des prestations,

II. la réalisation de l'harmonisation des registres conformément à la loi fédérale (ci-après LHR[4]) et, comme conséquence de cette loi, la réalisation des bases métiers transversales comprenant les principaux autres registres de l'Etat,

[1] L 10177, loi *ouvrant un crédit d'investissement de 26 350 000 F pour le développement de l'administration en ligne*, Genève, 26 juin 2008, (http://www.ge.ch/grandconseil/data/loisvotee/L10177.pdf , site consulté le 9 septembre 2013).
[2] L 8593, loi *ouvrant un crédit d'investissement de 600 000 F pour le projet " Cyber administration - élaboration d'un concept global de l'Etat de Genève"*, Genève, 14 juin 2002, (http://www.ge.ch/grandconseil/data/loisvotee/L08593.pdf , site consulté le 9 septembre 2013).
[3] PL 10177, *projet de loi ouvrant un crédit d'investissement de 30 850 000 F pour le développement de l'administration en ligne*, Genève, 28 novembre 2007, p. 8-9. (http://www.ge.ch/grandconseil/data/texte/PL10177.pdf , site consulté le 9 septembre 2013)
[4] Loi fédérale du 26 juin 2006 sur l'harmonisation des registres des habitants et d'autres registres officiels de personnes (LHR; RS 431.02), (http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20052012/index.html , site consulté le 9 septembre 2013)

III. le déploiement de prestations destinées aux usagers des services de l'Etat,

IV. l'accompagnement de ces prestations auprès de la population et l'accompagnement du changement au sein de l'administration.

La dérogation à la loi sur la protection des données

La révision de la loi sur l'information du public, l'accès aux documents, et la protection des données personnelles[5] (ci-après LIPAD), votée en octobre 2009 a introduit la protection des données dans le droit genevois et abrogé la loi sur les informations traitées automatiquement par ordinateur du 17 décembre 1981 (LITAO). Les principes applicables en la matière risquaient de poser des difficultés quant au développement du projet d'AeL. Pour y répondre, le projet de loi 10555[6] fut déposé en octobre 2009. Il introduit, au sein de la LIPAD, l'article 69 intitulé « Disposition expérimentale relative à l'administration en ligne », qui apporte un ensemble de dérogations spécifiquement pour l'AeL. La teneur de cet article est la suivante :

«Dérogations
[1] Les institutions publiques sont autorisées à déroger à titre exceptionnel aux articles 35, 36, 38, 39, 40 et 41, dans les limites des alinéas 2 et 3 et dans la mesure nécessaire à la mise en œuvre, à l'exploitation et au développement des 10 prestations d'impulsion prioritaires du programme d'administration en ligne ayant fait l'objet de la loi ouvrant un crédit d'investissement de 26 350 000 F pour le développement de l'administration en ligne, du 26 juin 2008.
[2] La dérogation visée à l'alinéa 1 concerne :
a) l'exigence de tâches « légales », en application de l'article 35, alinéa 1 in fine;
b) le caractère « nécessaire » du traitement en vue de l'accomplissement des tâches légales, au sens des articles 35, alinéas 1 et 2, 36, alinéa 1, lettre a, et 41, alinéa 1, lettre a;
c)le caractère « absolument indispensable » du traitement pour l'accomplissement de la tâche légale, en application de l'article 35, alinéa 2;
d) l'exigence d'un « lien matériel étroit » entre différentes tâches prévues par des législations différentes en vue de permettre l'utilisation du numéro AVS, au sens de l'article 35, alinéa 4, 2e phrase;
e) le caractère « reconnaissable » de la collecte prévue par l'article 38, alinéa 1;
f) la démonstration par l'institution requérante d'un traitement conforme aux articles 35 à 38 entre institutions publiques soumises à la loi, en application de l'article 39, alinéa 1, lettre a, et sa vérification par l'autorité requise, en application de l'article 39, alinéa 2 ab initio;
g) la communication subséquente au responsable, au sens de l'article 39, alinéa 2;
h) l'obligation de consultation préalable des personnes concernées, au sens de l'article 39, alinéa 10.
[3] Dans le cadre de la mise en œuvre, de l'exploitation et du développement des 10 prestations d'impulsion visées à l'alinéa 1, les institutions publiques soumises tant à la présente loi qu'à la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève, du 7 octobre 1993, sont également autorisées :
a) à se prévaloir de l'article 2A, alinéa 1, de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève, du 7 octobre 1993, même lorsque les informations ou les documents sollicités contiennent des données personnelles;
b) à ne pas appliquer la procédure prévue aux articles 39, alinéas 1, 2, 3, 10 et 11.

[5] Loi [de la république et canton de Genève] du 5 octobre 2001 sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD; RSG A 2 08) (http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_08.html , site consulté le 9 septembre 2013)
[6] PL 10555, Projet de loi modifiant la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection desdonnées personnelles (LIPAD) (A 2 08), Genève, 2 octobre 2009, (http://www.ge.ch/grandconseil/data/texte/PL10555.pdf site consulté le 9 septembre 2013).

[4] Les compétences du préposé cantonal selon l'article 56 sont réservées.

But

[5] La présente disposition a un caractère expérimental, au sens de la loi concernant la législation expérimentale, du 14 décembre 1995. Elle a pour but d'évaluer la pertinence des options retenues en matière de traitement et de communication des données personnelles par les institutions publiques en charge de la mise en œuvre du programme d'administration en ligne, ainsi que la justification des dérogations consenties aux alinéas 2 et 3, compte tenu notamment :

a) des contraintes techniques et opérationnelles de l'administration;
b) des buts de la présente loi;
c) des besoins des utilisateurs, de l'utilité et de la fréquence du recours aux solutions offertes au public.

Information

[6] Les utilisateurs sont informés de la présente dérogation.

Durée de validité

[7] La présente disposition est valable pour toute la période postérieure à la loi ouvrant un crédit d'investissement de 26 350 000 F pour le développement de l'administration en ligne, du 26 juin 2008, jusqu'au 31 décembre 2015.

Rapports d'évaluation

[8] Un an au plus tard avant l'expiration de la validité de la présente disposition, doivent être remis au bureau du Grand Conseil :

a) un rapport du Conseil d'Etat détaillant pour chacune des 10 prestations visées à l'alinéa 1, si, dans quelle mesure et pourquoi leur développement, leur exploitation ou leur évolution ont impliqué un recours à la présente disposition dérogatoire, ainsi qu'une évaluation des effets de l'expérience conduite en considération des critères visés à l'alinéa 5, accompagné cas échéant d'un projet de loi visant à ancrer durablement dans la législation tout ou partie des éventuelles dérogations qui s'imposent;
b) un rapport du préposé cantonal évaluant l'impact des prestations en ligne offertes sous l'angle des prescriptions exigées à la présente loi, avec des recommandations quant à l'opportunité de modifier ou non la législation pour permettre d'autoriser de manière durable les éventuelles dérogations expérimentées dans le cadre du programme d'administration en ligne;
c) un rapport de la commission consultative en matière de protection des données, de transparence et d'archives publiques prenant position, sous l'angle tant de la présente loi que de la loi sur les archives publiques, du 1er décembre 2000, sur l'expérience conduite en considération des critères visés à l'alinéa 5.

Décision du Grand Conseil

[9] Après réception des rapports prévus à l'alinéa 8, mais avant l'expiration de la validité de la présente disposition, le Grand Conseil vote sur le ou les éventuels projets de loi qui lui sont soumis parallèlement en application de l'alinéa 8, lettre a».

Lors des débats, et comme cela ressort du rapport de la commission judiciaire et de police au PL 10555, il a été jugé important que les compétences ordinaires du préposé cantonal selon l'article 56 LIPAD soient réservées, tout comme il a été considéré nécessaire que les utilisateurs de l'administration en ligne soient informés des dérogations faites à la LIPAD[7].

[7] Secrétariat du Grand Conseil (7 septembre 2010), « *rapport de la Commission judiciaire et de la police chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat modifiant la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD) (A 2 08)* »
(http://www.ge.ch/grandconseil/data/texte/PL10555A.pdf , site consulté le 8 novembre 2013)

A ce titre, le Bureau des préposé-es à la protection des données et à la transparence (ci-après PPDT) a jugé nécessaire de clarifier la manière de mettre en œuvre les dérogations prévues aux règles sur la protection des données en publiant une prise de position le 28 octobre 2011[8].

Dans celle-ci, il y est rappelé que cette disposition expérimentale n'est en aucun cas un blanc-seing à l'administration en ligne. Les dérogations sont volontairement larges pour éviter que l'expérience de l'administration en ligne ne soit vouée à l'échec mais doivent n'être utilisées qu'en cas de nécessité. Les données personnelles des citoyennes et des citoyens souhaitant bénéficier de l'une ou de l'autre de ces dix prestations doivent être collectées en tant qu'elles sont nécessaires à l'octroi de l'une ou l'autre de ces prestations, et utilisées par les différents services dans cette même mesure. L'objectif de cette disposition provisoire est donc double : il s'agit de ne pas entraver le développement de l'AeL mais également de déterminer quelles sont les dérogations qui sont réellement nécessaires à sa bonne marche.

Ainsi, au 31 décembre 2015, date de fin de validité de cette disposition expérimentale, il conviendra d'avoir isolé les besoins juridiques réels de l'administration en ligne afin de la doter d'un encadrement qui assure son bon fonctionnement sans pour autant supprimer les droits des citoyennes et des citoyens en matière d'information et de protection des données.

Les prestations et les acteurs de l'AeL

Les dix prestations initiales

Dans le texte accompagnant le projet de loi 10177 (AeL), le Conseil d'Etat expliquait souhaiter mettre en œuvre une AeL efficiente et attractive. Pour ce faire, il désirait développer une dizaine de prestations initiales identifiées comme étant les plus demandées et les plus rentables et ceci : «*pour inciter les usagers à les employer, puis pour les fidéliser et les amener à participer à une communauté active permettant de faire évoluer l`AeL*»[9].

[8] Bureau des préposé-es à la protection des données et à la transparence (2011), « *MISE EN OEUVRE DE L'ART. 69 LIPAD SELON LE PPDT DANS LE CADRE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE*» (http://www.ge.ch/ppdt/doc/documentations/PPDT_Prise_de_position_2011_I_013_Art_69_LIPAD_mise_en_oeuvre_selon_PPDT_V.pdf , site consulté 8 novembre 2013)

[9] PL 10177, *projet de loi ouvrant un crédit d'investissement de 30 850 000 F pour le développement de l'administration en ligne*, Genève, 28 novembre 2007, p. 14.

Ces dix prestations et leur définition selon le PL 10177 sont les suivantes :

1. P1. Impôts en ligne

Département responsable de la prestation : Département des finances (DF)
Service responsable : Administration fiscale cantonale (AFC)
Chef de projet : Gaël Le Bourhis

Il s'agit d'offrir au contribuable la possibilité d'interagir directement avec l'administration fiscale notamment pour envoyer sa déclaration, transmettre des documents, demander des duplicata ou attestations, consulter ses taxations antérieures (bordereaux, avis de taxation, répartitions intercantonales, relevés de compte, etc.), consulter et imprimer tous les documents tels que relevés de compte, relevés d'intérêt, relevés d'arrangement, payer en ligne, etc.

2. P2. Impôts à la source

Département responsable de la prestation : Département des finances (DF)
Service responsable : Administration fiscale cantonale (AFC)
Chef de projet : Gaël Le Bourhis

Ce projet facilitera sensiblement la gestion de l'impôt à la source pour les personnes morales. Elles pourront notamment remplir ou établir les attestations par téléchargement, annoncer l'arrivée d'un employé à la source, remplir des formulaires, annoncer un changement de situation.

3. P3. L'aide sociale en ligne

Département responsable de la prestation : Département de la solidarité et de l'emploi (DSE)
Service responsable : Direction générale de l'action sociale (DGAS)
Chef de projet : Alexandre Massot

Le portail de l'aide sociale permettra aux citoyens d'avoir accès de façon sécurisée à leur dossier personnel en lien avec l'Etat de Genève. Pour le citoyen, ce dossier revêt deux aspects. En premier lieu pour les personnes ne bénéficiant pas de prestations, l'accès à leur revenu déterminant unifié (RDU) permettra d'orienter leurs demandes de prestations et d'initier virtuellement celles-ci auprès des services sociaux concernés. Par ailleurs, pour les citoyens bénéficiant déjà de prestations sociales, ils pourront suivre celles-ci et auront la possibilité d'échanger des informations par ce canal avec les organismes sociaux. En outre, le bénéficiaire n'aura plus à transmettre les documents et informations déjà connues de l'administration, simplifiant ainsi la tâche de saisie de l'administration.

4. P4. Portail de la population

Département responsable de la prestation : Département de la sécurité (DS)
Service responsable : Office cantonal de la population (OCP)
Chef de projet : Pedro Carnino

Le portail de la population offrira des prestations tant au citoyen qu'à certaines catégories socioprofessionnelles. Il sera ainsi possible de consulter le « Savoir en ligne » et rechercher l'adresse de toute personne privée. Certains établissements privés (par exemple, les études

de notaires) pourront bénéficier d'un accès direct mais ciblé et limité à des informations contenues dans la base de données de la population. Les communes pourront mettre à jour la liste des jurés des tribunaux et les régies pourront communiquer en ligne les changements d'adresses.

5. P5. L'e-service des automobiles

Département responsable de la prestation : Département de la Sécurité (DS)
Service responsable : Office cantonal des véhicules (OCV)
Chef de projet : Jean-Claude Baumann

Concernant les citoyens, le projet permettra à l'office cantonal des véhicules d'offrir de nouvelles prestations électroniques notamment la facturation et le paiement en ligne, la demande d'attestation, la demande d'autorisation spéciale, etc.
Concernant l'administration elle-même, cette prestation permettra d'échanger par voie électronique des informations avec différents secteurs de l'administration (rapports de police / contraventions, réquisitions de poursuite, dossiers au Tribunal administratif, etc).

6. P6. Autorisation de manifestation

Département responsable de la prestation : Département des affaires régionales, de l'économie et de la santé (DARES)
Service responsable : Service du commerce (SCOM)
Chef de projet : Alexande Massot

Il s'agit de permettre à quiconque de déposer une demande d'autorisation de manifestation avec la possibilité de modifier, compléter ou supprimer sa demande en ligne. L'organisateur pourra accéder aux informations pour le suivi et l'historique de sa demande, payer en ligne et imprimer lui-même l'autorisation.

7. P7. PME Genève

Département responsable de la prestation : Département des affaires régionales, de l'économie et de la santé (DARES)
Service responsable : Direction régionale des affaires économiques (DGAE)
Chef de projet : Alexande Massot

Il s'agit d'une plateforme d'information et de gestion des procédures administratives à l'intention des entreprises. Elle permettra de rapprocher les personnes morales et les entreprises de l'administration en intensifiant la simplification de l'interactivité des procédures.
Elles pourront enregistrer les modifications (RC, AVS, TVA, SUVA, statistiques, etc.) qui les concernent directement en ligne (en phase avec la stratégie nationale de la Confédération), accéder aux informations et aux formulaires nécessaires à leur activité (juridique, assurances sociales, permis de travail, fiscalité, aides financières, etc.).
En outre, les pré-requis juridiques pour exercer une profession réglementée sur le canton de Genève (40 professions concernées, par exemple : médecins, pharmaciens, ramoneurs, restaurateurs, vente de seconde main, hôteliers, aides-dentiste, courtiers en assurances, etc.) seront disponibles et l'usager pourra remplir les « formulaires » nécessaires en ligne.

8. P8. Plan d'affectation du sol et autorisations de construire

Département responsable de la prestation : Département de l'urbanisme (DU)
Service responsable : Direction des autorisation de construire (DAC)
Chef de projet : Jean-Michel Just

Ce projet vise à simplifier pour le requérant ou son mandataire le recueil de certaines des informations constitutives des dossiers, notamment par l'accès à des données administratives, la mise au point de formulaires en ligne et la production des extraits du plan du registre foncier et du plan d'ensemble certifiés conformes. Il a également pour objectif de permettre la numérisation des données (plans, documents et études d'impact sur l'environnement) communiquées à l'administration, pour autant que cette dernière soit de nature à simplifier et accélérer les procédures.
Par ailleurs, le projet doit aboutir à un meilleur et plus rapide échange des informations et données des projets, et des études d'impact sur l'environnement qui les accompagnent le cas échéant, entre les services compétents de l'administration et les instances de préavis.

9. P9. Gestion administrative des praticiens

Département responsable de la prestation : Département des affaires régionales, de l'économie et de la santé (DARES)
Service responsable : Direction générale de la santé (DGS)
Chef de projet : Alexandre Massot

Les médecins, pharmaciens, droguistes et autres laborantins sont quelque 20'000 à Genève.
Le projet leur permettra de soumettre une demande de droit de pratique ou d'autorisation d'exploiter et de suivre leur dossier en ligne, de modifier et mettre à jour les informations les concernant.
Il permettra également d'informer les internautes sur les types et localisation des différents praticiens.

10. P10. Espace école en ligne

Département responsable de la prestation : Département de l'instruction publique (DIP)
Service responsable : Service écoles-médias (SEM)
Chef de projet : Nicolas Deprez

Cet ambitieux projet vise à permettre l'enseignement à distance (e-learning), à ouvrir des espaces collaboratifs d'enseignement à disposition des élèves et des enseignants et à fournir des ressources d'enseignement en ligne et des services Web pour l'ensemble des disciplines.
Il permettra des échanges et des interactions en ligne avec des écoles distantes (par exemple, interaction orale entre des élèves genevois et étrangers dans le cadre de l'apprentissage d'une langue) et fournira un support en ligne aux enseignants et aux élèves.

Les acteurs de l'AeL

Comité de pilotage (Copil) :

Au lancement du programme, selon l'arrêté départemental du DCTI[10] du 31 octobre 2008,, le Copil était en charge du pilotage stratégique du projet AeL et occupait le rôle d'organe décisionnel. Ses responsabilités étaient les suivantes :

- traduire la politique du Conseil d'Etat en objectifs opérationnels
- décider de l'affectation du budget annuel de l'AeL
- conduire le programme, et en particulier maintenir le portefeuille des projets AeL dans le canton de Genève
- coordonner les actions du Centre des technologies de l'information (CTI) et des structures transversales en la matière
- fixer les priorités
- prioriser les prestations à réaliser en ligne sur la base des propositions départementales
- valider les analyses relevant de plusieurs départements
- valider l'ordre de réalisation des prestations
- définir les stratégies de développement et de déploiement de l'AeL
- définir les développements de l'infrastructure
- élaborer les modifications législatives nécessaires en partenariat avec les instances concernées
- mesurer l'avancement du programme et proposer des options stratégiques au Conseil d'Etat
- tenir le conseiller d'Etat en charge du DCTI (aujourd'hui DS) informé de l'avancement des travaux par un rapport trimestriel

Sous l'impulsion de son président, le Copil a pris, depuis fin 2010, une orientation plus opérationnelle et moins stratégique. Ainsi, les secrétaires généraux, à l'exception de celui du DS, ont été remplacés par les directeurs généraux en charge des prestations à réaliser. Aujourd'hui, la composition du Copil est la suivante:

- Le secrétaire général adjoint du département de la sécurité, actuellement président du Copil
- Le directeur général de l'administration fiscale cantonale
- Le directeur général du département de la solidarité et de l'emploi
- Le directeur général du département de la sécurité
- Le directeur général du département des affaires régionales, de l'économie et de la santé
- La directrice des autorisations de construire
- Le médecin cantonal
- Le directeur du service écoles-médias du département de l'instruction publique, de la culture et du sport.

[10] Devenu DU pour les constructions et DS pour les systèmes d'information (SI)

- Le directeur général de l'office du personnel de l'Etat (OPE)
- Le directeur des finances, logistique, systèmes d'information et opérations de vote de la chancellerie d'Etat (place pour l'heure vacante depuis le départ du titulaire)
- Le directeur des systèmes d'information, de la logistique et de l'organisation (DS)
- Le directeur général des systèmes d'information (DS)
- Le juriste de l'état-major de la Direction générale des systèmes d'information (DGSI)
- Le directeur du programme AeL

La direction du programme :

Elle a pour tâche de rapporter au comité de pilotage afin d'assurer la livraison du programme. Son orientation est purement opérationnelle et elle chapeaute les différents projets. Son directeur est également membre du Copil. Sa composition est la suivante :

- Le directeur du programme AeL
- Le directeur adjoint de l'AeL
- Un project management officer
- La responsable de la communication
- La responsable de l'accompagnement au changement
- Du responsable de l'accessibilité

Groupe "point de cohérence" :

Prévu par la méthodologie HERMES[11], ce groupe vise à aider les projets à s'insérer dans le paysage des systèmes d'information de l'Etat. Il représente une étape incontournable avant le lancement d'une nouvelle prestation. Son objectif consiste en la vérification d'un développement harmonieux des prestations, respectueuses de l'architecture globale. Ce groupe formule des recommandations à l'attention des chefs de projet qui s'expriment devant lui. Ces chefs de projet sont ensuite appelés à prendre position et déclarer la suite qu'ils ont donné aux recommandations lors d'un second passage devant le point de cohérence. Ce dernier est composé de représentants de différents corps de métiers en informatique :

- Présidente du groupe : la responsable du Centre d'expertise des systèmes d'information (CESI) de la DGSI
- Un responsable de service, représentant de la direction Services Clients de la DGSI
- Un responsable du service Architecture et composants transversaux, du Service Clients de la DGSI
- Deux représentants de la Direction de la sécurité de l'information et des évènements spéciaux de la DGSI
- Un représentant de la Gestion des données et des informations, de la Direction Infrastructure de la DGSI

[11] HERMES, «***Conduite et déroulement de projets dans ledomaine des technologies de l'information et de la communication (TIC)*** »**, Édition 2003, p. 13.**

Datatrans :

Datatrans[12] est une société privée, domiciliée en Suisse, spécialisée dans le paiement en ligne. Elle occupe la position de leader sur le marché helvétique et compte notamment parmi ses clients les chemins de fer fédéraux (CFF), le Touring club suisse (TCS), Kuoni Voyages SA ou encore Swiss International Airlines SA[13]. Elle occupe également un rôle de partenaire de l'Etat de Genève en prenant en charge les paiements en ligne réalisés dans le cadre de l'AeL.

Le chapitre sur le fonctionnement de l'AeL détaille plus précisément son rôle dans le cadre de ce projet.

Fonctionnement de l'AeL

Ce chapitre a pour but de présenter le fonctionnement de l'AeL en termes de flux, de mettre en évidence ceux qui sont sécurisés (représentés par un cadenas vert sur les illustrations) et quelles données sont transmises à quels acteurs.
Les trois graphiques commentés ici sont : le fonctionnement général de l'AeL, le cas des formulaires électroniques soumis sans authentification préalable du citoyen et l'Architecture ePaiement. Ils ont été produits et élaborés à l'attention du PPDT par M. Barrès, Responsable de secteur administration des composants transversaux,

Architecture générale

Le graphique "Architecture Générale" illustre le fonctionnement de l'AeL en terme de flux, de l'impulsion du citoyen au traitement de sa demande par le service compétent.

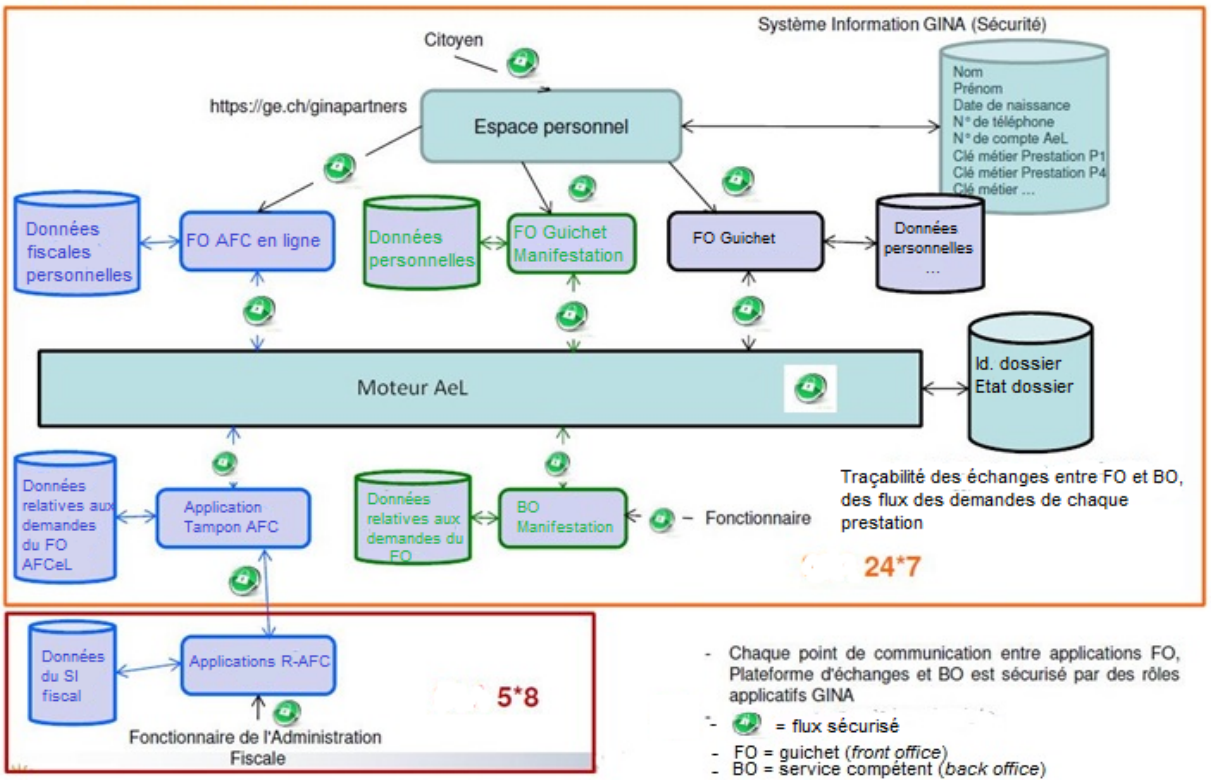
1) La première étape consiste donc en la connexion du citoyen à son espace personnel. Pour cela, il se rend sur la page d'accueil de l'AeL et utilise ses identifiants ainsi que le code qui lui est alors transmis par SMS. La durée de validité de ce code est de trois minutes. Les informations contenues sur cet espace (nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, numéro de compte AeL ainsi que les différentes clés métiers des prestations) sont stockées sur le système d'information GINA, qui gère la sécurité au sein de la DGSI.
2) En second lieu, le citoyen sélectionne la prestation désirée, ce qui l'amène auprès du guichet (*front office*, abrégé FO) de celle-ci. Chacun de ces *front offices* dispose de sa propre base de données à laquelle il est le seul à pouvoir accéder. C'est à ce niveau que sont stockés les brouillons des demandes. Concernant les éventuelles pièces-jointes, si l'administration concernée ne dispose pas de l'infrastructure nécessaire, elles sont temporairement stockées sur le moteur AeL. Seul le rédacteur du brouillon peut y accéder et l'existence de demande en état brouillon est inconnue de l'administration. Lors du passage en état soumis du formulaire par le citoyen, ces

[12] Datatrans SA, Stadelhoferstrasse 33, 8001 Zurich, Tél. +41 44 256 81 91, Fax +41 44 256 81 98
[13] Datatrans, « *Travel, tourisme, transport* » (http://www.datatrans.ch/en/References/Travel-tourism-transport/ , site consulté le 2 octobre 2013)

fichiers sont envoyés dans l'application du service compétent (*back office*, abrégé BO) et supprimés du moteur AeL.

3) La communication entre le *front office* et *le back office* se fait à travers le moteur AeL qui, lui, stocke un identifiant dossier et un état du dossier, ce qui permet la traçabilité des échanges entre le *front* et le *back office*. Le moteur AeL est "aveugle" au contenu de ce qui transite à travers lui, ce afin de garantir que seuls les services compétents ont accès aux informations transmises.
4) L'AeL est disponible sur une base de 24h sur 24 et 7 jours sur 7 (24/7). Toutefois, certains *back offices* comme l'administration fiscale ne disposent pas de la même disponibilité (8/5). Pour assurer la continuité du service, des tampons sous responsabilité métier sont établis pour stocker les demandes survenues durant une période d'indisponibilité. Seule l'administration compétente peut accéder à ces tampons.

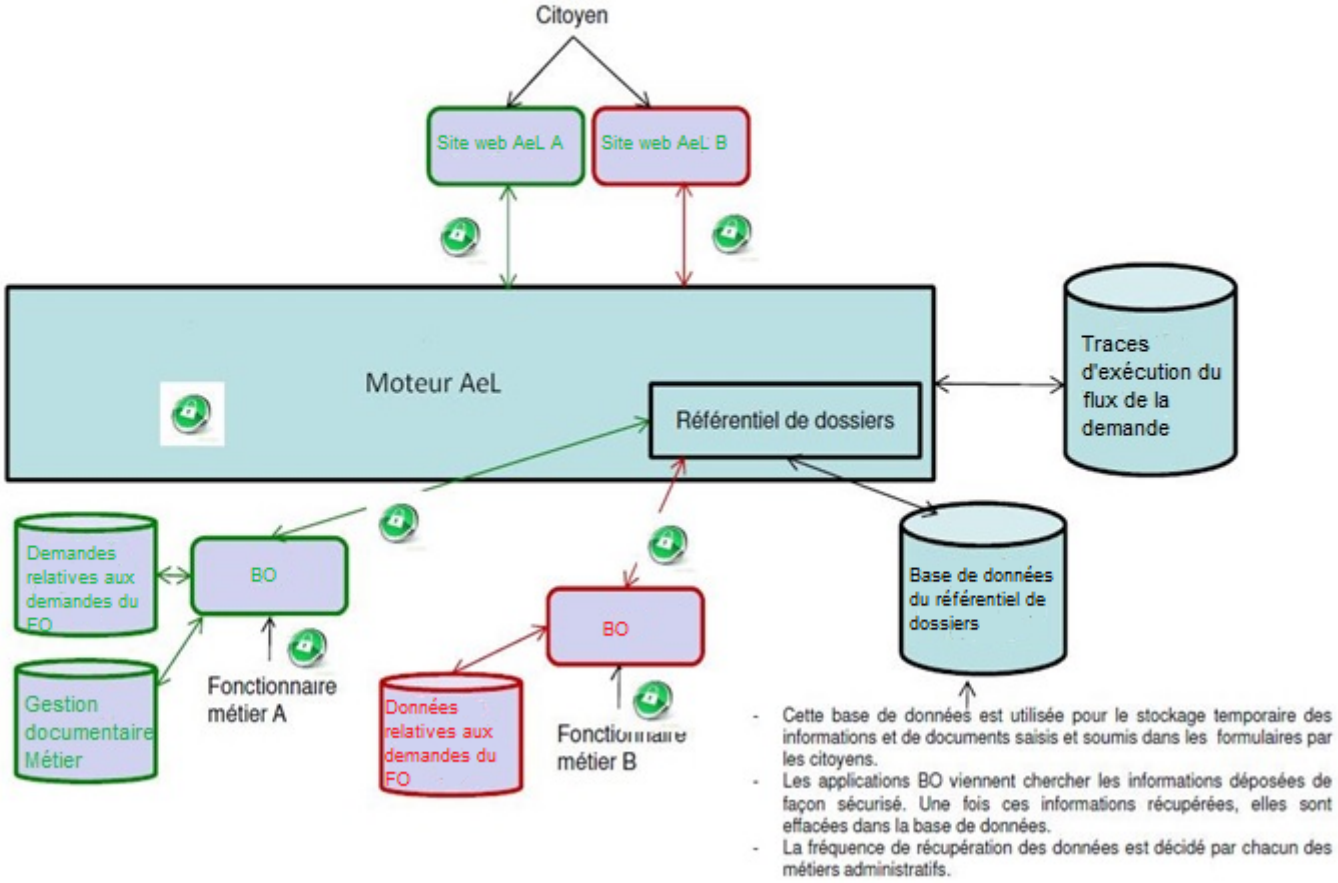
Architecture Générale



Formulaires électroniques soumis sans authentification préalable du citoyen

1) La demande du citoyen n'est pas entreposée en brouillon sur le guichet (*front office*) mais sur le moteur AeL lui-même.
2) Lors de l'envoi de la demande, le service compétent (*back office*) vient télécharger le dossier de façon sécurisée avant de le supprimer du moteur AeL. L'administration compétente établit la régularité à laquelle elle vient récupérer les demandes stockées sur le moteur AeL.

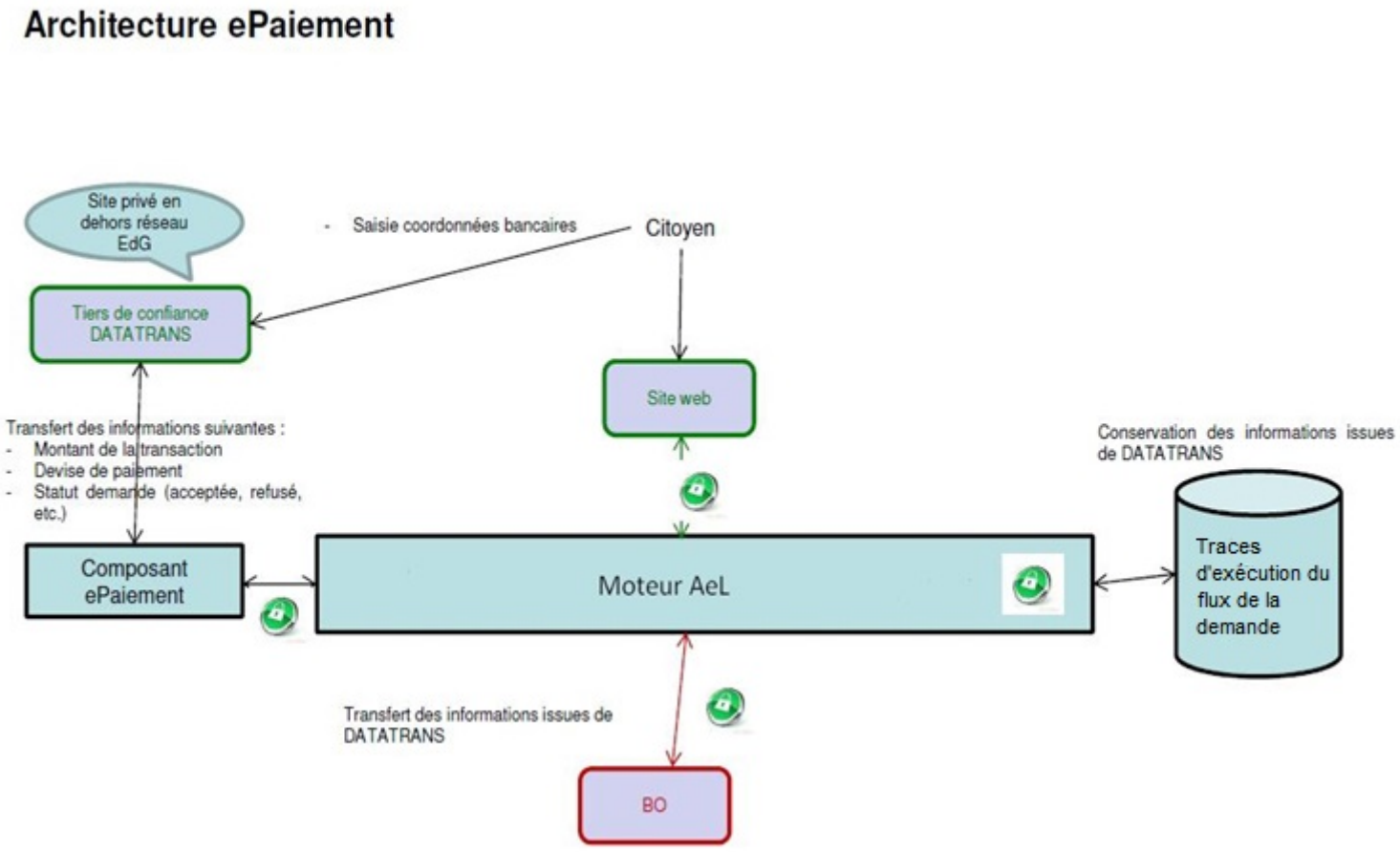
Architecture : cas des formulaires électroniques sans authentification préalable du citoyen



Architecture ePaiement

Dans le cas d'un formulaire payant sans authentification préalable:

1) Le citoyen est automatiquement envoyé sur le site internet de Datatrans lorsqu'il lui est demandé de saisir ses coordonnées bancaires. La saisie des coordonnées bancaires ne se déroule donc pas sur le site de l'Etat de Genève mais celui de Datatrans, qui est un partenaire privé de l'Etat.
2) Les seules informations renvoyées à l'AeL par Datatrans sont le montant de la transaction, la devise de paiement et le statut de la demande (acceptée, refusée, etc.). Ces informations sont stockées sur le moteur AeL.
3) Le service métier compétent (BO) vient récupérer ces données sur le moteur AeL, d'où elles sont ensuite effacées.



Les enjeux et les risques

Les enjeux mais également les défis auxquels est confrontée cette AeL consistent à parvenir à offrir aux citoyennes et aux citoyens une administration adaptée au rythme sociétal, efficiente mais également sûre. Le PPDT est conscient de l'importance de cette évolution et s'est mis dans la perspective d'un développement efficace et sûr de ce projet afin qu'au terme de l'expérience, fin 2015, les constats puissent conduire à une formalisation de l'AeL.

L'objectif du présent rapport, intermédiaire, est de réaliser un état des lieux, sous l'angle de la conformité à la LIPAD. A ce titre, un certain nombre d'écueils, classés selon leur degré de risque, ont déjà été identifiés par le PPDT lors de sa prise de position de 2011. En ayant à l'esprit que les dérogations à la LIPAD prévues par son article 69 s'achèvent à la fin de l'année 2015, il convient d'identifier *ex ante* le degré des risques pouvant découler d'un non respect des autres articles de la LIPAD. Cette démarche présente un double intérêt. Tout d'abord, c'est un moyen d'ouvrir des pistes de réflexion quant à la suite législative à donner à l'AeL. En outre, elle permet de déterminer dans quelle mesure certaines dérogations se révèlent pertinentes et/ou nécessaires et quelles frontières ne devraient pas être franchies. En ayant à l'esprit ces mises en garde, on peut alors tracer les lignes d'une AeL à la fois efficace, fonctionnelle et protégeant de manière satisfaisante les données personnelles des citoyennes et des citoyens.

Ainsi, à titre illustratif, le non respect de l'article 35 al.1 in fine de la LIPAD[14] présente un risque faible, puisque cela permet d'aller plus loin que les seules tâches strictement mentionnées par la loi, ce qui peut se concevoir alors que l'administration cherche à offrir, dans le cadre de cette expérience, de nouvelles prestations. Cependant, il n'en va pas de même pour l'article 35 al.2[15] concernant les données sensibles. Soit leur traitement est absolument indispensable, soit il est nécessaire mais alors autorisé par la personne concernée. Cette dérogation là ne devrait donc pas trouver d'application concrète dans l'AeL.

[14] Art. 35 al. 1 LIPAD (http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_08.html , site consulté le 9 septembre 2013)
[15] Art 35 al. 2 LIPAD (http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_08.html , site consulté le 9 septembre 2013)

Ci-dessous est reproduit le tableau des risques élaboré par le PPDT

Articles de la LIPAD concernés par la dérogation légale	Description de la dérogation	Mise en oeuvre concrète (dérogation appliquée)	Degré de risque (**F**aible, **M**oyen, **E**levé)
Article 35 al. 1 in fine	Exigences d'une tâche légale	Permet d'aller plus loin que les seules tâches strictement mentionnées par la loi, d' aug-menter le service au citoyen. Ex : disposer d'un dossier fiscal dématérialisé	**F**
Article 35 al. 1 et 2 36 al. 1 let. A 41 al. 1 let. A	Caractère nécessaire du traitement pour l'accomplissement d'une tâche légale	Dérogation purement théorique, qui ne devrait pas trouver d'application concrète : le caractère nécessaire du traitement pour livrer une prestation X est à la base de la protection des données (partie du principe de proportionnalité)	**E**
Article 35 al. 2	Caractère absolument indispensable du traitement pour l'accomplissement d'une tâche légale	Dérogation purement théorique, qui ne devrait pas trouver d'application concrète : pour les d.p.sensibles, soit le traitement est absolument indispensable, soit il est nécessaire et autorisé par la personne concernée	**E**
Article 35 al. 4, 2ème phrase	Exigence d'un lien matériel étroit entre les tâches pour l'utilisation du NAVS13	Dérogation purement théorique, qui ne devrait pas trouver d'application concrète : pas de base légale a une utilisation généralisée du NAVS13 par l'administration. La législation à venir va dans ce sens (numéro d'identification commun)	**M**
Article 38 al. 1	Caractère reconnaissable de la collecte	Dérogation purement théorique, qui ne devrait pas trouver d'application concrète : la transparence de la collecte est à la base de la protection des données. Cette condition est par ailleurs facile à mettre en œuvre dans l'AeL. Le principe de l'exactitude des données (pas de dérogation prévue) justifie que les gestionnaires vérifient les d.p. en leurs mains avec le citoyen, et l'informe de l'usage fait de ses d.p.	**M**
Article 39 al. 1 let. a	Preuve d'un traitement conforme par l'institution requérante	Une procédure simplifiée pour la communication des d.p. entre institutions découle directement de l'AeL, puisque les d.p. sont mises à disposition de celles-ci via un socle commun. La sécurité des données ne peut faire l'objet d'aucune dérogation, l'art. 69 LIPAD ne le prévoit d'ailleurs pas : toutes les institutions doivent garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des d.p.	**F** (avec gestion des droits d'accès) à **E** (absence de gestion des droits d'accès)
Article 39 al. 2	Communication subséquente au responsable LIPAD(après communication entre institutions publiques)	Vu la communication automatique par le biais du socle, on peut renoncer à la communication systématique au responsable LIPAD	**F**
Article 39 al. 10	Obligation de consultation préalable des personnes concernées	Dérogation purement théorique, qui ne devrait pas trouver d'application concrète : la communication de données personnelles à un tiers de droit privé n'est pas une prestation de l'AeL. Si elle devait le devenir, les règles prévues à l'art. 39 al. 10 (notamment consultation du tiers ou saisine du PPDT) devraient continuer de s'ap-pliquer. En tous les cas ces demandes devraient être traitées par les responsables LIPAD, et non les gestionnaires AeL.	**M**

Démarches d'évaluation à la conformité et outils

Dans le but d'évaluer la conformité LIPAD de l'AeL, le PPDT a fait usage tant de sources primaires que secondaires. A ce titre, le PPDT a réalisé de multiples entretiens semi-directifs[16] avec les différents acteurs impliqués dans le projet. En outre, un questionnaire visant à déterminer l'état atteint par rapport à l'état dans lequel le projet devrait être au plan de la conformité à la LIPAD (ci-après le degré de maturité LIPAD) au sein des différentes prestations a été transmis à l'ensemble des chefs de projet. Le tableau des risques issu de la prise de position du PPDT de 2011 était annexé à ce questionnaire. De plus, un tableau visant à établir le cheminement des données a également été établi pour chaque prestation. Le rédacteur a également recouru à une approche *client mystère* afin de tester concrètement l'AeL et d'identifier, en l'état, ses forces et ses faiblesses. Enfin, en partenariat avec le président du COPIL de l'AeL, une réunion d'échanges et de réflexion a été organisée le 27 novembre 2013. Étaient conviés les membres du COPIL AeL, les responsables LIPAD départementaux concernés, les membres du Collège spécialisé des systèmes d'information (ci-après CSSI), les responsables sécurité des systèmes d'informations (ci-après responsables sécurité SI), les responsables de prestations, les chefs de projet et le groupe "Point de cohérence". A cette occasion, l'objectif et le canevas du présent rapport ont été présentés.

A l'exception des personnes approchées dans le cadre de l'approche *client mystère*, chaque acteur contacté par les PPDT dans le cadre de ce rapport a été informé de la volonté de fournir un accompagnement au projet afin d'identifier, au plus tôt, les aspects problématiques et les moyens de réponse pouvant être mobilisés.

La suite de ce chapitre présente succinctement le questionnaire ainsi que le tableau de cheminement des données.

Questionnaires

Les questionnaires élaborés par les PPDT[17] se présentaient sous la forme d'un tableau à double entrée, la ligne horizontale se divisant selon les 10 prestations de base ainsi que le moteur AeL tandis que la ligne verticale comprenait les différentes questions. Il était indiqué sur le questionnaire lui-même que 5 réponses différentes pouvaient être fournies pour déterminer le niveau de maturité des prestations, à savoir :

0 = Non existant
1 = En projet
2 = En cours de mise en œuvre
3 = Partiellement implémenté
4 = Totalement implémenté

[16] Technique de recueil d'informations qualitatives permettant de rassembler des faits et opinions des personnes interrogées sur un sujet donné (définition fournie par Euréval, Centre Européen d'Expertise et d'Evaluation, http://www.eureval.fr/IMG/File/FT_Entretien.pdf , site consulté le 28 novembre 2013)
[17] Voir modèle ci-annexé.

En fin de document, possibilité était offerte de joindre un commentaire à chacune des questions posées.

Ces questions s'élevaient au nombre de 34, classées dans 9 catégories distinctes. Elles comprenaient une partie concernant la protection des données en générale et les 8 risques concernant les dérogations identifiés par les PPDT lors de leur prise de position de 2011. Par souci de clarté, le tableau des risques établi par le PPDT était annexé au questionnaire. La liste des 9 catégories était donc la suivante :

1. *Protection des données en général*
2. *Dérogation à : Exigences d'une tâche légale (article 35 al. 1 in fine)*
3. *Dérogation à : Caractère nécessaire du traitement pour l'accomplissement d'une tâche légale (article 35 al 1 et 2, 36 al. 1 let. A, 41 al. 1 let. A)*
4. *Dérogation à: Caractère absolument indispensable du traitement pour l'accomplissement d'une tâche légale (article 35 al. 2)*
5. *Dérogation à : Exigence d'un lien matériel étroit entre les tâches pour l'utilisation du NAVS13 (article 35 al. 4 2ème phase)*
6. *Dérogation à : Caractère reconnaissable de la collecte (article 38 al. 1.)*
7. *Dérogation à : Preuve d'un traitement conforme par l'institution requérante (article 39 al. 1 let. A.)*
8. *Dérogation à : Communication subséquente au responsable LIPAD (après communication entre institutions publiques) (article 39 al. 2.)*
9. *Dérogation à : Obligation de consultation préalable des personnes concernées (article 39. al. 10.)*

L'objectif, annoncé dans la lettre d'accompagnement, était de déterminer le degré de conformité au cadre réglementaire LIPAD.

Les questionnaires furent, à titre préalable, transmis à la commission consultative en matière de protection des données, de transparence et d'archives publiques (CCPDTA) ainsi qu'aux responsables LIPAD départementaux concernés, afin qu'ils formulent d'éventuelles remarques. Faute de commentaire de ces deux instances, les questionnaires furent ensuite transmis le 26 avril 2013 par le Directeur du Programme AeL aux différents chefs de produit (membres de la DGSI). Il était précisé qu'afin de répondre à certaines des questions il leur serait nécessaire de prendre contact tant avec les chefs de prestation (membres des départements concernés par les prestations) qu'avec les responsables LIPAD départementaux. Le retour pour les questionnaires seuls était fixé au 21 mai 2013, un délai supplémentaire jusqu'au 18 juin était fixé pour les documents demandés en annexe.

Tableau de cheminement des données

Le tableau de cheminement des données vise à suivre chaque élément ou groupe d'information, depuis la collecte jusqu'à son utilisation en déterminant :

1) Les catégories de données
2) Qui se charge de les collecter

3) Quels sont les droits d'accès au données
4) A quelle(s) fin(s) elles sont collectées
5) A qui les données sont éventuellement communiquées
6) Quel est leur lieu de conservation

Cette méthode s'inspire de celle pratiquée par le gouvernement canadien lors de ses évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) pour lesquelles il déclare que : «*…les détails nécessaires à la réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée s'obtiennent en dressant un tableau détaillé du cheminement des données.*»[18]. Selon les propres termes du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada : «*L'ÉFVP est un processus qui aide les ministères et les organismes à déterminer si les nouvelles technologies, les systèmes d'information, les initiatives, ainsi que les politiques et les programmes proposés sont conformes aux exigences élémentaires en matière de protection de la vie privée. De plus, elle aide les organisations gouvernementales à prévoir la réaction du public face aux répercussions d'une proposition sur le respect de la vie privée, ce qui pourrait permettre d'éviter une coûteuse refonte des programmes, des services ou des processus*»[19]. Dans la mesure où le rapport intermédiaire élaboré par les PPDT vise à apporter un soutien au programme afin qu'à son terme, fin 2015, il soit possible de conclure à un succès, la méthode utilisée par le gouvernement canadien se révèle extrêmement pertinente dans le cas d'espèce.
Le tableau utilisé dans ce cadre par les autorités canadiennes a été modifié dans sa forme par le PPDT afin que la dénomination de ses catégories corresponde davantage au contexte genevois.

Catégorie de données personnelles y.c sensibles	**Collectées par**	**Utilisées par (droit d'accès)**	**But de la collecte**	**Communiquées à**	**Lieu de conservation**

[18] Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012), «*Archivée - Lignes directrices sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée - Cadre de gestion des risques d'entrave à la vie privée*» (http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12451&section=text , site consulté le 17 octobre 2013).
[19] Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012), «*Archivée - Lignes directrices sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée - Cadre de gestion des risques d'entrave à la vie privée*» (http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12451&section=text , site consulté le 17 octobre 2013).

Ce tableau a ensuite été transmis à M. Viganò, de la direction de la sécurité de l'information et des évènements spéciaux de la DGSI, qui a été à la rencontre des différents chefs de projet afin de le remplir avec eux, tout en apportant les éventuelles précisions nécessaires. Il était préconisé d'utiliser les sous catégories du catalogue des fichiers (Catfich) pour remplir le tableau. Dans certains cas, les chefs de projet ont également ajouté au tableau la référence à la déclaration de fichier concernant la prestation.

Résultats de l'analyse

a) Les questionnaires

Sur les 11 questionnaires envoyés, les 10 prestations de base et le moteur AeL, 8 ont été retournés au PPDT. Sur les questionnaires retournés, seuls 5 le sont de manière sûre et complète, 4 si l'on exclut le moteur AeL pour se focaliser sur les prestations. Il ressort de l'étude de ces documents que, malgré les indications contenues dans la lettre d'accompagnement, les réponses sont le fait des seuls chefs de produits (DGSI) sans participation des chefs de prestation (métier) ou des responsables LIPAD départementaux.
En particulier, les réponses apportées ne permettent pas de déterminer quelles dérogations sont concrètement utilisées *in fine* dans la mise en œuvre des différentes prestations. En effet, comme illustré dans le chapitre sur le fonctionnement de l'AeL, aucun acteur ne dispose, seul, d'une vue d'ensemble du processus des différentes prestations. La révolution initiée par l'AeL, en visant à établir l'administration de demain, implique la mise sur pied de nouvelles collaborations au sein de l'Etat. Par conséquent, parvenir à isoler les dérogations qui se révèlent pertinentes ou encore analyser la manière dont elles sont implémentées ne saurait être réalisé par l'étude de ces documents.

Malgré l'insuccès de la démarche ambitionnée, les informations ainsi collectées permettent tout de même de répondre partiellement à la question qui était posée, à savoir le degré de conformité LIPAD. En effet, les réponses obtenues mettent en évidence un manque de connaissance concernant le cadre posé par la LIPAD ainsi qu'un manque de communication au sein même des prestations entre les chefs de produit (DGSI), les chefs de prestation (métier) et les responsables LIPAD départementaux. Cette démarche a ainsi permis d'identifier un besoin de renforcer et la collaboration entre ces différents acteurs aux tâches extrêmement imbriquées et les ressources cognitives en matière de cadre réglementaire LIPAD. La rencontre du 27 novembre 2013 est le résultat de ce constat.

b) client mystère

Une autre approche utilisée dans le cadre du rapport intermédiaire fut celle dite du *client mystère*. Cette approche qui vise, pour l'évaluateur, à endosser les habits d'un simple utilisateur de l'AeL, avait pour but de permettre de réunir des informations sur le projet en identifiant ses forces et ses faiblesses. De par le nombre moins élevé qu'escompté des informations collectées via les questionnaires, il s'agissait également de découvrir quelles données personnelles étaient effectivement demandées dans le cadre des différentes prestations.

Cette approche a un intérêt limité, en l'occurrence, vu le nombre des prestations concrètement mises en œuvre. En effet, pour une citoyenne ou un citoyen qui ne fait ni

partie des quelques professionnels sélectionnés dans le cadre de la prestation P8 portant sur les autorisations de construire ou du corps enseignant de la P10 sur l'espace école en ligne et qui n'est pas concerné par les prescripteurs dans le domaine de la santé, peu de prestations sont disponibles. A la création d'un compte AeL, les deux seules prestations directement disponibles après authentification sont la P6 sur les autorisations de manifestation et l'inscription au registre du commerce. Sur demande, il est également possible d'obtenir un lien menant à la page web SITG[20], à laquelle on peut accéder sans authentification AeL en faisant, par exemple, usage d'un moteur de recherche. Enfin, sur demande d'un code supplémentaire envoyé par courrier recommandé, il est aussi possible d'obtenir accès aux prestations P1 et P2 portant respectivement sur l'impôt en ligne et l'impôt à la source ainsi qu'à deux prestations de l'OCP, à savoir l'accès à son iDossier et la gestion de son éventuel rendez-vous biométrique. Cette gestion ne comprend pas la prise du rendez-vous lui-même.

Sous l'angle de la LIPAD, point de mire du présent rapport, on doit constater l'absence d'information claire au citoyen sur les dérogations et une charte d'utilisation peu visible. En effet, si conformément à la prise de position des PPDT de 2011 concernant le caractère reconnaissable de la collecte[21] l'information est désormais donnée aux citoyens que la mise en œuvre de l'AeL peut nécessiter des dérogations aux règles de la LIPAD, elle est relativement difficile d'accès. En effet, les conditions générales d'utilisation (ci-après CGU) ne sont accessibles qu'au bas du document d'inscription à l'AeL. Ce n'est donc qu'une fois le processus d'inscription entamé que les utilisateurs les découvrent et peuvent en prendre connaissance. Ainsi, la page d'accueil de l'AeL ne nous propose aucun accès direct aux CGU pas plus qu'elle ne précise quelles prestations sont effectivement disponibles via l'AeL que cela soit avec ou sans identification préalable[22].

c) Tableaux de cheminement des données

Ces tableaux ambitionnaient de clarifier la situation en permettant d'offrir une vision claire du parcours des données, la raison de leur collecte, les acteurs impliqués et le lieu de conservation final des données. Le taux de réponse fut ici très satisfaisant, un tableau ayant été rempli pour toutes les prestations, à l'exception de la P8 (autorisations de construire), prestation d'ailleurs retirée à la fin du mois de novembre 2013.

Les réponses ainsi obtenues révèlent des résultats très satisfaisants pour les prestations 1, 2, 3,6,7,9 et 10. Les données collectées le sont car nécessaires à la prestation, elles sont récoltées par le service compétent et les droits d'accès sont limités aux personnes responsables du dossier. En outre, rien n'est communiqué au-delà du service concerné à l'exception de ce qui est requis par la loi ou nécessaire à la bonne marche de la prestation. Ainsi, la P7 concernant les PME publie les seules données publiques au sens de l'ordonnance sur le registre du commerce. La P9, concernant les droits de pratique, ne transmet les données qu'au registre fédéral des droits de pratique (MEDREG). La P10, sur l'espace école en ligne, fait usage de GoogleApps à qui les données sont donc transmises. Toutefois, les

[20] SITG, «*Le territoire genevois à la carte*» (http://ge.ch/sitg/ , site consulté le 29 octobre 2013)

[21] Préposé-es à la protection des données et à la transparence, *MISE EN OEUVRE DE L'ART. 69 LIPAD SELON LE PPDT DANS LE CADRE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE*, Prise de position, 28 octobre 2011, p. 4.

[22] Etat de Genève, «*Administration en ligne*» (http://www.ge.ch/ael/welcome.asp , site consulté le 30 octobre 2013)

données sont préalablement anonymisées et en principe seul l'utilisateur en possède l'accès. En outre, le DIP a bénéficiée de l'accompagnement du PPDT pour une mise en œuvre conforme à la LIPAD de ce projet.

Concernant la P4, le portail population de l'OCP, les réponses concernant les droits d'accès mettent en lumière un problème déjà soulevé par la Cour des Comptes dans un rapport du mois de décembre 2011[23] et dont le suivi du 30 juin 2013 relevait comme non résolu[24]. En effet, l'accès aux données n'est pas limité aux seules personnes ayant besoin, afin d'exécuter leur tâche, de les consulter. A ce titre, dans le suivi du rapport susmentionné, l'OCP se déclarait conscient du problème et annonçait que sa politique de sécurité en matière documentaire serait définie sur la base de travaux d'analyse en cours. Le délai prévu est fixé au 31 décembre 2013.

A propos de la P5, relevant de l'office cantonal des véhicules, on ne peut que regretter que les citoyennes et les citoyens ne soit pas clairement informés du partenariat avec le site web ricardo.ch[25]. Ce dernier est en effet chargé de la vente de la vente aux enchères des véhicules en fourrière, l'OCV occupant le rôle de tiers à qui les données sont communiquées. L'utilisateur passe d'un site de l'Etat de Genève à celui d'une entité privée sans pour autant être informé sur ce dernier.

Conclusion intermédiaire

Pour rappel, le projet AeL ambitionne de permettre à l'administration genevoise de franchir une étape déterminante afin d'être en adéquation avec son temps. Cet objectif se divise en quatre parties distinctes[26], constituant toutes autant de défis à relever. Les résultats obtenus dans le cadre de la présente évaluation intermédiaire sont encourageants. En particulier le constat qu'il n'est guère nécessaire de déroger aux principes de la LIPAD pour livrer des prestations en ligne. C'est dire que moyennant la prise de certaines mesures, figurant ci-dessous sous forme de recommandations, le projet expérimental de l'AeL pourra, si tel est le désir du législateur, devenir une véritable politique publique. En l'état, nous constatons que le moteur AeL, au cœur de l'architecture globale, est sûr et offre une base solide pour envisager le développement de nouvelles prestations. En outre, les prestations qui ont été développées sont respectueuses des données des citoyennes et des citoyens ou, lorsque la situation est moins satisfaisante, le problème dépasse le cadre de l'AeL seule, et concerne la configuration des applications informatiques elles-mêmes.

[23] Cour des Comptes, *Mise en œuvre de la loi 9332 concernant la gestion électronique des dossiers (GED)*, audit de légalité et de gestion, rapport n°46, décembre 2011, p. 32. (http://www.cdc-ge.ch/Htdocs/Files/v/5881.pdf/Rapportsdaudit/2011/20111214rapportno46.pdf?download=1 , consulté le 21 novembre 2013)

[24] Cour des Comptes, *Mise en œuvre de la loi 9332 concernant la gestion électronique des dossiers (GED)*, suivi du rapport n°46, juin 2013, p. 7. (http://www.cdc-ge.ch/Htdocs/Files/v/6303.pdf/Rapportsdaudit/2013/suivirapport462013.pdf?download=1 , consulté le 21 novembre 2013)

[25] ricardo.ch (http://www.ricardo.ch/ , site consulté le 24 novembre 2013)

[26] Voir chapitre «*Rappel législatif*».

Recommandations du préposé cantonal

Vu les constats effectués dans le cadre de la présente évaluation et la séance d'information commune du 27 novembre 2013, dispensée par la direction sécurité et événements spéciaux et le PPDT à l'attention des acteurs de l'AeL, le préposé cantonal recommande de prendre les mesures suivantes :

1. Mettre en place un système de gestion « protection des données » (SGPD), sur le modèle du préposé fédéral, piloté par la direction générale des systèmes d'information.

2. Ancrer l'administration en ligne dans la législation genevoise, par exemple par le biais d'un projet de loi sur l'administration en ligne.

3. Évaluer la conformité sous l'angle de la protection des données des systèmes d'information du canton, concernés par les prestations en ligne -en particulier le système d'information de l'Office cantonal de la population - , définir un calendrier de mise en conformité; à défaut les remplacer par un système d'information respectueux de la protection des données dès la conception (privacy by design); à défaut supprimer les prestations en ligne qui en dépendent.