

FR

FR

FR



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 16.12.2010
COM(2010) 744 final

Annexe 2

Annexe 2

à la

communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions «Vers l'interopérabilité pour les services publics européens»



**Cadre d'interopérabilité européen (EIF)
pour
les services publics européens**

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	i
1 Introduction au cadre d'interopérabilité européen	1
1.1 Objectif et cadre juridique.....	1
1.2 Définitions.....	1
1.2.1 Le service public européen	1
1.2.2 Interopérabilité	2
1.2.3 Cadre d'interopérabilité.....	2
1.3 Nécessités et avantages de l'interopérabilité	2
1.4 Les recommandations de l'EIF	2
1.5 Contexte	3
1.5.1 Contexte politique et historique de l'interopérabilité au sein de l'UE.....	3
1.5.2 Cadres d'interopérabilité.....	4
1.6 Scénarios de services publics européens	5
1.6.1 Scénario 1: interaction directe entre une entreprise ou un citoyen et une administration étrangère.....	6
1.6.2 Scénario 2: échange d'informations entre administrations suite à une demande d'entreprise/de citoyen	6
1.6.3 Scénario 3: échange d'informations entre administrations nationales et institutions de l'UE.....	7
1.6.4 Exemples de services publics européens.....	8
1.7 Structure du document	8
2 Principes fondamentaux des services publics européens	10
2.1 Introduction.....	10
2.2 Principe fondamental 1: subsidiarité et proportionnalité.....	10
2.3 Principe fondamental 2: approche centrée sur l'utilisateur.....	10
2.4 Principe fondamental 3: inclusion et accessibilité	11
2.5 Principe fondamental 4: sécurité et protection de la vie privée	11
2.6 Principe fondamental 5: multilinguisme	11
2.7 Principe fondamental 6: simplification administrative	12
2.8 Principe fondamental 7: transparence.....	12
2.9 Principe fondamental 8: préservation des informations.....	12
2.10 Principe fondamental 9: ouverture.....	13
2.11 Principe fondamental 10: possibilité de réutilisation.....	13
2.12 Principe fondamental 11: neutralité technologique et adaptabilité	14
2.13 Principe fondamental 12: efficacité et efficience	14
3 Modèle conceptuel pour les services publics	15
3.1 Introduction.....	15
3.2 Concepts clés du modèle conceptuel.....	15
3.2.1 Services publics de base	16
3.2.2 Niveau Échange sécurisé de données	18
3.2.3 Niveau Services agrégés.....	19
3.3 Applications du modèle conceptuel.....	20
3.3.1 Exemple transfrontalier	20

3.3.2	Exemple intersectoriel.....	21
3.3.3	Exemple interadministratif.....	22
4	Niveaux d'interopérabilité.....	23
4.1	Introduction.....	23
4.2	Contexte politique.....	23
4.3	Éléments juridiques de l'interopérabilité	24
4.4	Interopérabilité organisationnelle.....	24
4.4.1	Harmonisation des processus métier.....	24
4.4.2	Relations organisationnelles	24
4.4.3	Gestion des modifications.....	25
4.5	Interopérabilité sémantique	25
4.5.1	L'initiative d'interopérabilité sémantique de l'UE.....	25
4.6	Interopérabilité technique	26
5	Accords d'interopérabilité	27
5.1	Introduction.....	27
5.2	Évaluation et sélection des spécifications formalisées.....	28
5.2.1	Spécifications: adoption par le marché	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Spécifications: ouverture et réutilisation.....	28
5.3	Contribution au processus de standardisation	29
6	Gouvernance de l'interopérabilité.....	30
7	Sigles et glossaire	31
7.1	Sigles.....	31
7.2	Glossaire	32

1 Introduction au cadre d'interopérabilité européen

1.1 Objectif et cadre juridique

L'objectif du cadre d'interopérabilité européen (EIF, *European Interoperability Framework*) est:

- de promouvoir et de soutenir la fourniture de services publics européens en encourageant l'interopérabilité transfrontalière et intersectorielle¹;
- de servir de guide aux administrations publiques dans leur travail de fourniture de services publics européens aux entreprises² et aux citoyens;
- de compléter et de rattacher les différents cadres nationaux d'interopérabilité (CNI) au niveau européen.

Le présent document, non technique, s'adresse à tous ceux impliqués dans la définition, la conception et la mise en œuvre des services publics européens.

L'EIF doit être pris en compte lors de la prise de décisions relatives aux services publics européens qui supposent la mise en œuvre des initiatives stratégiques de l'UE. Il doit également être pris en compte lors de la mise en place de services publics qui pourraient être réutilisés comme élément de services publics européens dans le futur.

L'EIF est établi en application du programme ISA³, et résulte d'une étroite collaboration entre les États membres et la Commission. Ils coopèrent dans l'esprit de l'article 170 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. En vertu de cet article, pour permettre la réalisation des objectifs visés à l'article 26 relatif au marché intérieur, l'Union européenne doit participer à l'établissement et au développement de réseaux transeuropéens et encourager l'interconnexion et l'interopérabilité des réseaux nationaux ainsi que l'accès à ces réseaux.

L'EIF contribue à un meilleur fonctionnement du marché intérieur en accroissant l'interopérabilité au sein des administrations publiques européennes.

1.2 Définitions

1.2.1 Le service public européen

Dans ce document, on entend par «service public européen», *un service transfrontalier du secteur public que les administrations publiques⁴ se fournissent entre elles ou fournissent à des entreprises ou des citoyens européens.*

Si tous les services publics européens ne s'appuient pas sur des technologies de l'information et des communications (TIC), la plupart d'entre eux dépendent de l'interconnexion de systèmes de logiciels pour la plupart spécifiques⁵, mis au point par les administrations publiques.

¹ On entend par secteur un domaine de politique, comme les douanes, la police, la santé en ligne, l'environnement, l'agriculture, etc.

² Dans le contexte de l'EIF, on entend par «entreprises» les sociétés commerciales mais aussi d'autres types entités, telles que les organisations non gouvernementales, les organisations à but non lucratif, etc.

³ Décision n° 922/2009/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant des solutions d'interopérabilité pour les administrations publiques européennes (ISA), JO L 260 du 3.10.2009, p. 20, <http://eur-lex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ:L:2009:260:SOM:FR:HTML>.

⁴ Fait référence aux administrations publiques nationales (à tout niveau) ou aux organes agissant en leur nom, et/ou aux administrations publiques de l'UE.

⁵ Les administrations nationales ont besoin de logiciels spécifiques répondant à leurs exigences spécifiques (administration fiscale, coopération policière) pour compléter les logiciels standard du commerce (systèmes d'exploitation, systèmes de bases de données, traitements de texte, tableurs, etc.) afin de couvrir tous leurs besoins.

1.2.2 Interopérabilité

L'EIF porte sur l'interopérabilité dans le cadre très spécifique de la fourniture de services publics européens.

La fourniture de ces services suppose presque toujours l'échange de données entre systèmes de TIC, mais l'interopérabilité est un concept plus vaste qui englobe les capacités des organisations à travailler ensemble à la réalisation d'objectifs fixés d'un commun accord et offrant des avantages mutuels.

On utilise par conséquent la définition suivante dans l'EIF⁶:

«L'interopérabilité, en ce qui concerne la prestation de services publics européens, est l'aptitude d'organisations disparates et diverses à interagir en vue de la réalisation d'objectifs communs mutuellement avantageux, arrêtés d'un commun accord, impliquant l'échange d'informations et de connaissances entre ces organisations via les processus métiers qu'elles prennent en charge, grâce à l'échange de données entre leurs systèmes informatiques respectifs.»

L'interopérabilité est multilatérale par nature et doit être considérée comme une *valeur partagée* d'une communauté.

1.2.3 Cadre d'interopérabilité

«Un cadre d'interopérabilité est une approche concertée en matière d'interopérabilité adoptée par des organisations souhaitant collaborer à la fourniture commune de services publics. Au sein de son champ d'application, il définit les éléments communs comme le vocabulaire, les concepts, les principes, les politiques, les lignes directrices, les recommandations, les normes, les spécifications et les pratiques.»

1.3 Nécessités et avantages de l'interopérabilité

L'interopérabilité constitue à la fois un pré-requis à la fourniture efficace de nouveaux services publics européens et un catalyseur de celle-ci. L'interopérabilité répond à la nécessité:

- **de coopérer** au sein des administrations publiques, dans le but d'établir des services publics;
- **d'échanger des informations** au sein des administrations publiques afin de satisfaire aux exigences juridiques et aux engagements politiques;
- **de partager et de réutiliser les informations** au sein des administrations publiques afin d'améliorer l'efficacité administrative et d'alléger la charge administrative supportée par les particuliers et les entreprises.

Elle entraîne:

- **une meilleure fourniture des services publics** aux citoyens et entreprises, en encourageant la fourniture de services publics à guichet unique;
- **des coûts réduits** pour les administrations publiques, les entreprises et les citoyens, du fait de la fourniture efficace des services publics;

1.4 Les recommandations de l'EIF

L'EIF formule des recommandations correspondant à des exigences d'interopérabilité spécifiques. La mise en œuvre des recommandations permettra de créer un environnement propice à l'établissement, par les administrations publiques, de nouveaux services publics européens. Ceci permettra de cultiver un écosystème de services publics européens⁷ dont les acteurs sont familiarisés avec l'interopérabilité, où les organisations ont la volonté de collaborer et où l'on dispose de cadres, d'outils et de services communs qui facilitent l'établissement de services publics européens.

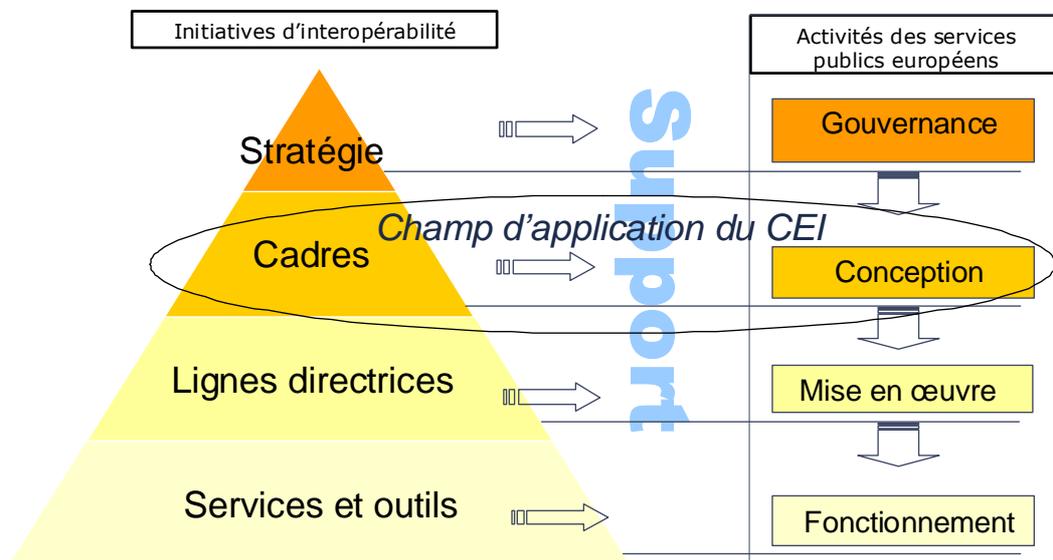
⁶ Article 2 de la décision n° 922/2009/CE.

⁷ Un écosystème est un système au sein duquel les membres tirent profit de la participation des autres grâce à l'établissement de relations symbiotiques (relations à somme positive).

1.5 Contexte

L'EIF est une des séries d'initiatives d'interopérabilité qui visent à encourager l'établissement de services publics européens.

La figure ci-dessous représente la relation entre ces initiatives: la stratégie d'interopérabilité européenne (EIS, *European Interoperability Strategy*), l'EIF, les lignes directrices d'interopérabilité européennes, les services et outils européens d'interopérabilité et les activités visant à établir les services publics européens.



Initiatives d'interopérabilité soutenant des activités visant à établir des services publics européens

Figure 1-1

Il convient de mettre en place une approche systématique de gouvernance de l'interopérabilité au niveau de l'UE, dotée d'objectifs spécifiques. Pour ce faire, la stratégie d'interopérabilité européenne⁸ offre une base pour un cadre organisationnel, financier et opérationnel servant à mettre en place l'interopérabilité transfrontalière et/ou intersectorielle. L'EIS pilote l'EIF ainsi que tous les efforts qui y sont associés en fixant des priorités et des objectifs stratégiques.

L'objectif de l'EIF est de contribuer à la conception des services publics européens.

Les lignes directrices d'interopérabilité européenne contribuent à l'établissement des services et outils européens d'interopérabilité qui servent de base à la fourniture des services publics européens.

1.5.1 Contexte politique et historique de l'interopérabilité au sein de l'UE

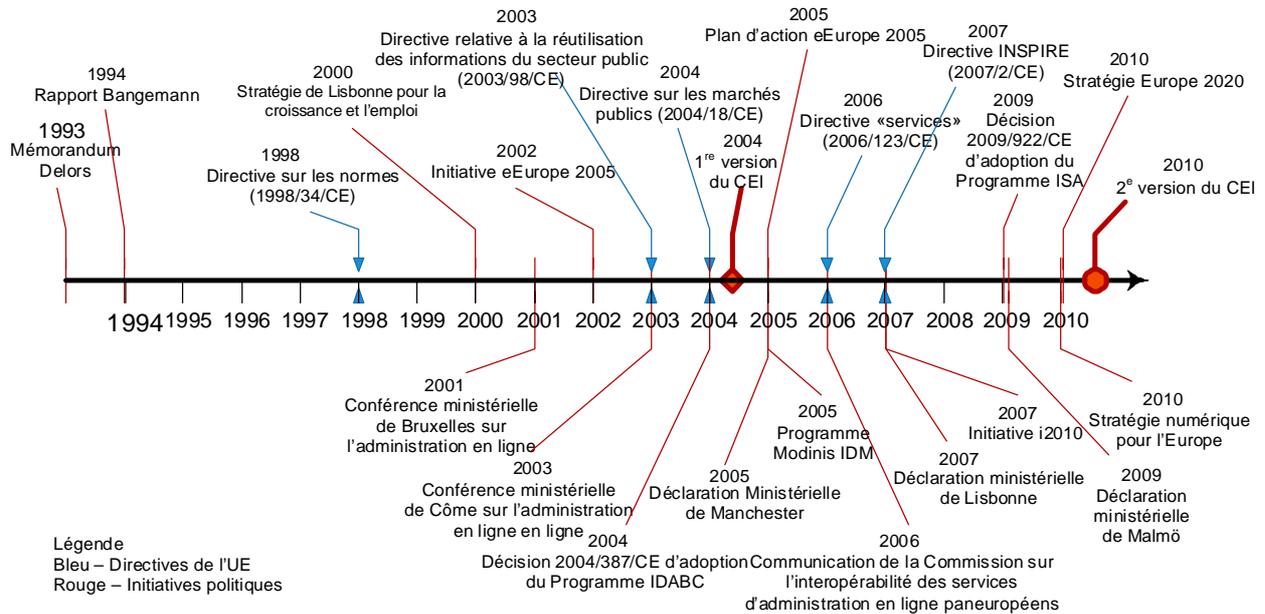
Pour mettre en œuvre les services publics européens, le secteur public doit relever de nombreux défis. L'interopérabilité transfrontalière et intersectorielle est considérée comme un élément clé de réponse à ces défis.

La mise en œuvre de l'interopérabilité transfrontalière constitue une priorité politique parmi les initiatives relatives aux services publics européens. La fourniture de services publics transfrontaliers homogènes (pour lesquels l'interopérabilité constitue un élément pré-requis) peut potentiellement avoir un impact considérable sur les entreprises et les citoyens.

⁸ Cette stratégie définit une vision commune pour la fourniture de services publics européens, ainsi qu'un ensemble d'actions précises, tant au niveau national qu'au niveau de l'UE, visant à améliorer l'interopérabilité des services publics en Europe.

CADRE D'INTEROPERABILITE EUROPEEN POUR LES SERVICES PUBLICS EUROPEENS

Les initiatives de l'UE présentées ci-dessous illustrent, d'un point de vue historique, les initiatives politiques encourageant l'interopérabilité au sein des administrations publiques.



Frise historique présentant les initiatives de l'UE relatives à l'interopérabilité

Figure 1-2

1.5.2 Cadres d'interopérabilité

De nombreuses administrations disposent déjà de lignes directrices traitant des questions d'interopérabilité au niveau national, régional ou local ou élaborent actuellement de telles lignes directrices. Le champ d'application de ces cadres est limité aux entités territoriales au sein desquelles ils ont été conçus. Cependant, les administrations publiques européennes doivent être prêtes à travailler ensemble pour fournir des services publics européens qui répondent aux besoins des citoyens et des entreprises.

Il est important que tous les cadres d'interopérabilité utilisés par les administrations publiques, qu'ils soient nationaux (CNI) ou européens (EIF), soient alignés quant aux moyens de parvenir à l'interopérabilité afin que les États membres puissent s'accorder sur une mise en œuvre concrète des recommandations de l'EIF lors de l'établissement des services publics européens.

De par leur nature, les CNI sont, en règle générale, plus détaillés et souvent plus prescriptifs que l'EIF, qui fonctionne à un niveau supérieur d'abstraction, comme un «méta-cadre», et, conformément au principe de subsidiarité, n'impose aucun choix ni aucune obligation spécifique aux États membres.⁹

Recommandation 1. Les administrations publiques doivent harmoniser leurs cadres d'interopérabilité avec le cadre d'interopérabilité européen afin de prendre en compte la dimension européenne de la fourniture des services publics.

L'EIF et les CNI étant complémentaires, la Commission européenne apporte son appui à l'Observatoire des cadres nationaux d'interopérabilité (NIFO, *National Interoperability Frameworks Observatory*), dont le principal objectif est de fournir des informations relatives aux cadres nationaux

⁹ Le principe de subsidiarité s'applique non seulement entre l'UE et les États membres, mais également dans certains cas à l'intérieur des États membres, au niveau fédéral/national ou à d'autres niveaux (régional, provincial, départemental et municipal).

d'interopérabilité afin de permettre aux administrations publiques de partager leur expérience et leurs connaissances

1.6 Scénarios de services publics européens

L'interopérabilité telle qu'elle est définie par l'EIF intervient dans un certain nombre de scénarios d'interaction. Les services publics européens concernés par l'EIF peuvent être subdivisés en types d'interaction transfrontalière, comme l'indique le tableau suivant.

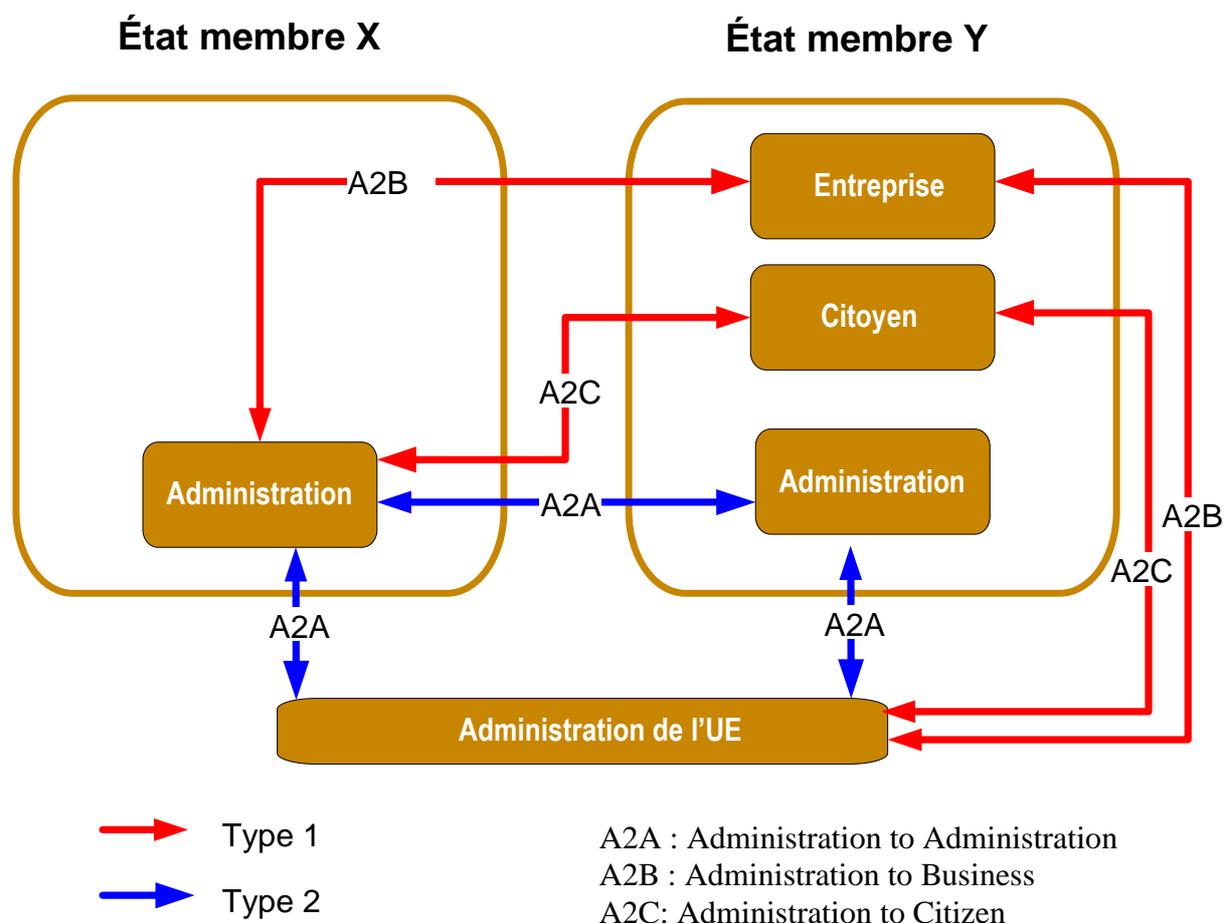


Figure 1-3

Le premier type correspond à une interaction directe entre les entreprises ou les citoyens d'un État membre et les administrations publiques d'un autre État membre et/ou une administration de l'UE (A2B et A2C) qui fournit le service public à ces entreprises ou citoyens.

Le deuxième type correspond à une interaction entre des administrations de divers États membres ou administrations de l'UE (A2A). Il peut s'agir d'un appui aux administrations dans leur tâche de fourniture de services aux entreprises et aux citoyens (A2B et A2C).

1.6.1 Scénario 1: interaction directe entre une entreprise ou un citoyen et une administration étrangère

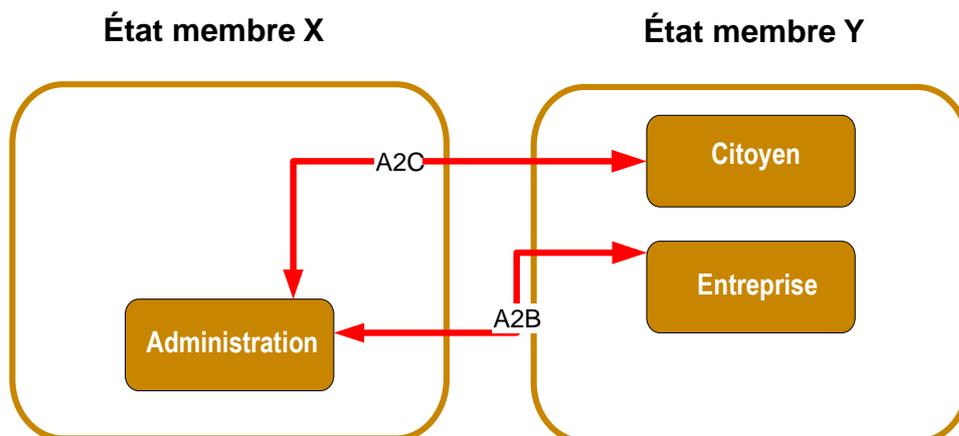


Figure 1-4

Exemple: un citoyen de l'État membre Y obtenant un travail au sein de l'État membre X doit effectuer un certain nombre de formalités dans l'État membre X.

1.6.2 Scénario 2: échange d'informations entre administrations suite à une demande d'entreprise/de citoyen

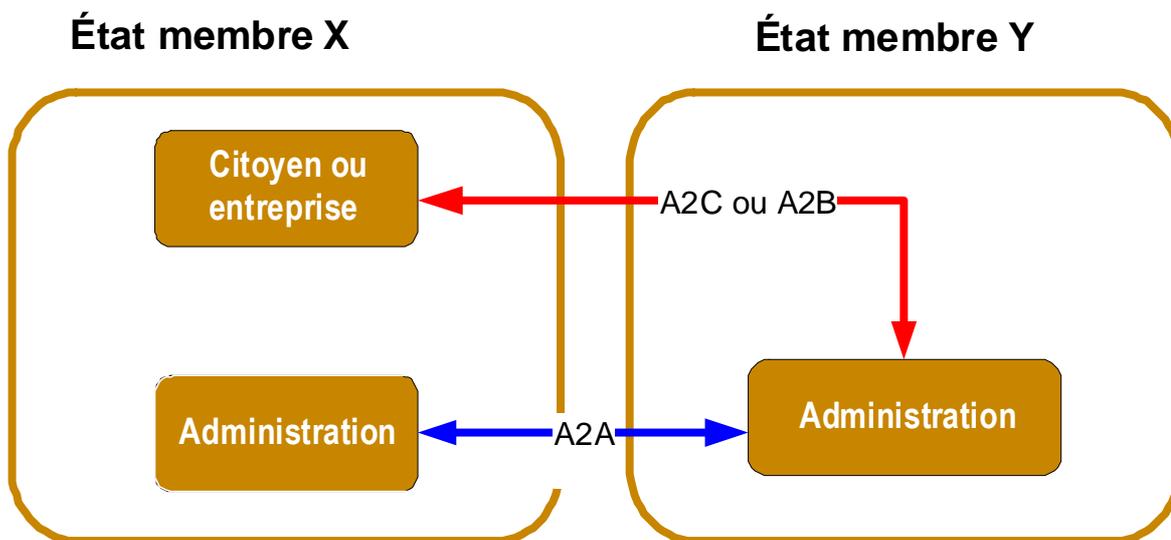


Figure 1-5

Exemple: un prestataire de services établi au sein de l'État membre X souhaitant s'établir dans l'État membre Y soumet une demande d'établissement dans l'État membre Y. Pour traiter sa demande et éviter d'avoir à solliciter les informations requises auprès du prestataire de services, les organes administratifs de l'État membre X et de l'État membre Y pourraient procéder à un échange direct d'informations. Ceci exige une interopérabilité entre les États membres concernés.

1.6.3 Scénario 3: échange d'informations entre administrations nationales et institutions de l'UE

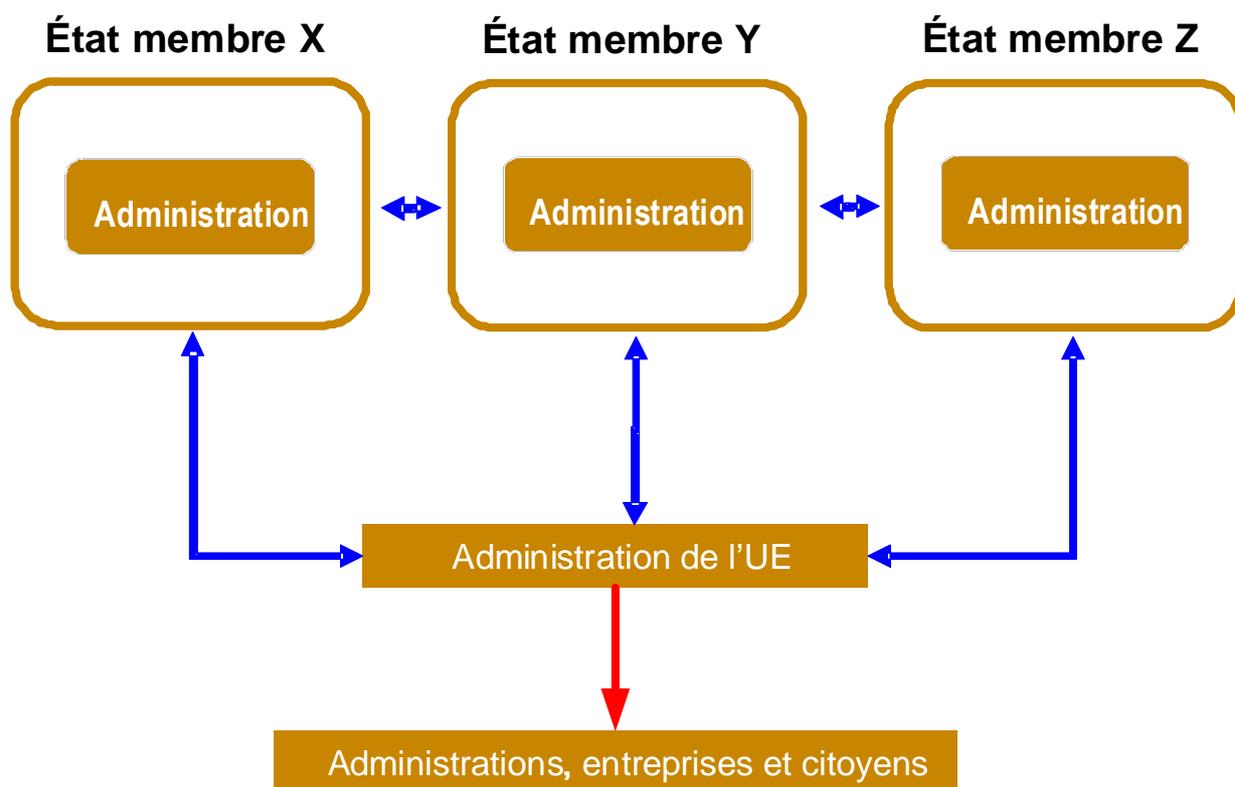


Figure 1-6

En règle générale, ce scénario implique des réseaux d'administrations dans un secteur donné au sein duquel la réglementation de l'UE exige que les administrations des États membres rassemblent, échangent et partagent les informations entre elles et/ou avec les institutions ou les agences de l'UE.

C'est par exemple le cas lorsque des États membres fournissent des informations ou des statistiques à une autorité européenne compétente, qui diffuse ensuite les informations agrégées au public concerné.

1.6.4 Exemples de services publics européens

La liste¹⁰ ci-dessous, non exhaustive, présente des scénarios généraux relatifs aux services publics européens décrits ci-dessus:

SECTEUR / DOMAINE	SERVICES
Développement commercial (A2B, A2A)	Démarrage d'une entreprise Passation de marchés publics Dépôt de brevets, de marques de commerce, de modèles Protection du consommateur, étiquetage, emballage
Certificats et licences (A2C)	Certificats de naissance et de mariage Permis de conduire Passeports, visas Autorisations de séjour et permis de travail Immatriculation de véhicule
Éducation (A2C)	Inscriptions scolaires et universitaires Bourses d'étude
Impôts des citoyens (A2C)	Déclaration fiscale en ligne
Sécurité sociale (A2C)	Service d'information relatif aux systèmes de sécurité sociale Indemnités de chômage Allocations familiales Pensions Assurance-maladie publique
Mise à disposition de données statistiques (A2B, A2A)	Impôts des entreprises Remboursement de la TVA Information sur les mesures d'incitation fiscale Déclaration de marchandises soumises à accises
Travail (A2C)	Reconnaissance des qualifications et diplômes Recherche d'emploi
Douanes (A2C, A2B, A2A)	Informations relatives aux droits de douane Déclarations en douane

1.7 Structure du document

Dans les chapitres qui suivent, l'EIF aborde un certain nombre de questions clés relatives à la fourniture efficace des services publics européens.

Le chapitre 2, qui traite des «principes fondamentaux», définit les principes généraux qui constituent la base des services publics européens. Ils reflètent les attentes des citoyens, des entreprises et des administrations publiques en termes de fourniture de services publics.

¹⁰ Étude sur les exigences des parties prenantes en matière de services européens d'administration en ligne, Rapport final v1.3, fournissant un classement et une description des différents services européens d'administration en ligne (voir <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19649>).

Le chapitre 3 présente le «modèle conceptuel pour les services publics». Il propose un principe d'organisation pour la conception des services publics européens se concentrant sur les services de base pouvant être agrégés afin de former des services agrégés et de contribuer à l'établissement d'autres services publics européens à l'avenir.

Le chapitre 4, qui traite des «niveaux d'interopérabilité», aborde les différents aspects de l'interopérabilité à prendre en compte lors de la conception d'un service public européen et fournit un vocabulaire commun à utiliser pour examiner les questions soulevées.

Le chapitre 5 présente une approche visant à faciliter la coopération entre les différentes administrations publiques en charge de fournir un service public européen donné, en introduisant des concepts d'«accords d'interopérabilité», des spécifications formalisées et des spécifications ouvertes.

Le chapitre 6, qui traite de la «gouvernance de l'interopérabilité» définit les éléments nécessaires pour assurer l'interopérabilité sur le long terme dans le cadre de la fourniture d'un service public européen, et pour coordonner des activités d'interopérabilité entre les différents niveaux administratifs afin de favoriser la mise en place de services publics européens.

2 Principes fondamentaux des services publics européens

2.1 Introduction

Ce chapitre définit les principes généraux d'une bonne administration, en rapport avec le processus d'établissement des services publics européens. Ceux-ci décrivent le contexte dans lequel est prise la décision d'établir un service public européen et dans lequel ce service est mis en œuvre. Ces principes sont complémentaires, quelle que soit leur nature, qu'ils soient politiques, juridiques ou techniques.

Les douze principes fondamentaux de l'EIF peuvent être divisés en trois catégories:

- Le premier principe est le cadre de l'action de l'UE en matière de services publics européens.
- Le groupe de principes fondamentaux suivant reflète les besoins et attentes génériques des utilisateurs (2-8).
- Le dernier groupe fournit une base à la coopération au sein des administrations publiques (9-12).

2.2 Principe fondamental 1: subsidiarité et proportionnalité

Le premier principe est celui de la subsidiarité et de la proportionnalité, telles qu'elles sont consacrées par le traité sur l'Union européenne.

Le principe de subsidiarité exige que les décisions de l'UE soient prises en lien étroit avec le citoyen. En d'autres termes, l'UE ne doit mettre en place une mesure que si celle-ci est plus efficace qu'une mesure prise au niveau national, régional ou local.

Le principe de proportionnalité limite l'action de l'UE au strict nécessaire pour atteindre un objectif convenu. Ceci signifie que l'UE optera pour des solutions qui laissent un maximum de liberté aux États membres.

La subsidiarité et la proportionnalité s'appliquent également à la fourniture des services publics européens, et par conséquent à l'échange d'informations nécessaire à la fourniture de ces services. L'échange d'informations et la fourniture commune des services publics européens pourront être le résultat d'une législation de l'UE ou la conséquence de la participation volontaire et proactive d'autorités publiques à des initiatives coordonnées.

2.3 Principe fondamental 2: approche centrée sur l'utilisateur

Les services publics sont destinés à répondre aux besoins des citoyens et des entreprises. Plus précisément, la nature des services fournis et les modalités de leur fourniture doivent dépendre de ces besoins.

D'une manière générale, les attentes des citoyens et des entreprises sont les suivantes:

- accès convivial aux services, de façon sécurisée et flexible, permettant la personnalisation;
- canaux multiples de fourniture des services, offrant à l'utilisateur une liberté maximale quant au temps, au lieu et à la méthode d'accès au service;
- accès par le biais d'un guichet unique, même dans le cas où plusieurs administrations doivent travailler ensemble pour fournir le service;
- seules les informations nécessaires doivent être fournies au service public, et ces informations n'ont besoin d'être fournies qu'une seule fois aux administrations;
- les administrations doivent respecter la vie privée.

2.4 Principe fondamental 3: inclusion et accessibilité¹¹

L'utilisation des TIC doit créer une égalité des chances pour tous les citoyens et toutes les entreprises, par le biais de services favorisant l'inclusion, accessibles à tous les publics, sans discrimination.

L'inclusion est le fait de permettre à tous de profiter pleinement des possibilités offertes par les nouvelles technologies afin de surmonter les inégalités sociales et économiques et l'exclusion. L'accessibilité permet aux personnes handicapées et aux personnes âgées d'utiliser les services publics et de bénéficier des mêmes niveaux de service que les autres citoyens.

L'inclusion et l'accessibilité doivent être des éléments du cycle de développement complet des services publics européens en termes de conception, de contenus et de fourniture d'informations, conformément aux exigences d'accessibilité en ligne largement reconnues au niveau européen ou international¹².

L'inclusion et l'accessibilité impliquent généralement que les services soient fournis par le biais de canaux multiples. La fourniture de services traditionnelle, à l'aide de documents papier ou en face à face, pourrait devoir cohabiter avec la fourniture électronique, ce qui laisserait le choix de l'accès aux citoyens.

L'inclusion et l'accessibilité peuvent également être améliorées par la capacité d'un système à permettre à des tiers d'agir au nom de personnes dans l'impossibilité permanente ou temporaire d'utiliser directement les services publics.

Recommandation 2. Les administrations publiques doivent garantir l'accès aux services publics à tous les citoyens, y compris aux personnes handicapées et aux personnes âgées, conformément aux exigences d'accessibilité en ligne largement reconnues au niveau européen ou international.

2.5 Principe fondamental 4: sécurité et protection de la vie privée

Les citoyens et les entreprises doivent avoir la garantie que leur interaction avec les administrations publiques a lieu dans un environnement de confiance et en totale conformité avec les réglementations applicables, relatives par exemple à la protection de la vie privée et à la protection des données. Ceci signifie que les administrations publiques doivent garantir la protection de la vie privée des utilisateurs et la confidentialité des informations fournies par les entreprises.

Sous réserve des impératifs de sécurité, les citoyens et les entreprises doivent avoir le droit de vérifier les informations les concernant, détenues par les administrations, et d'exprimer leur accord ou leur désaccord quant à l'utilisation desdites informations à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont initialement été fournies.

Recommandation 3. Les administrations publiques doivent prendre en compte les besoins spécifiques de chaque service public européen, dans le contexte d'une politique commune de sécurité et de protection de la vie privée.

2.6 Principe fondamental 5: multilinguisme

Le multilinguisme doit être dûment pris en compte lors de la conception des services publics européens.

Un équilibre doit être trouvé entre les attentes des citoyens et des entreprises qui souhaitent bénéficier d'un service dans leur(s) langue(s) et la capacité des administrations publiques des États membres à offrir des services dans toutes les langues officielles de l'UE.

¹¹ http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm.

¹² Voir aussi Mandat de normalisation CE n° 376 sur la mise au point de normes européennes pour les marchés publics de produits et services TIC accessibles (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/archive/deploy/pubproc/eso-m376/a_documents/m376_en.pdf).

Dans l'idéal, les services publics européens fournis dans toute l'UE devraient être disponibles dans toutes les langues officielles de l'UE afin de garantir les droits des citoyens européens et de répondre à leurs attentes.

Le multilinguisme joue non seulement un rôle au niveau de l'interface utilisateur mais également à tous les niveaux de conception des services publics européens. Ainsi, la manière dont les données sont représentées peuvent limiter la possibilité de prendre en charge plusieurs langues.

L'aspect multilingue de l'interopérabilité apparaît également de façon évidente lorsque les services publics européens supposent des échanges entre systèmes de TIC à travers les frontières linguistiques, la signification des informations devant être préservée. Les informations doivent, dans la mesure du possible, être transmises dans un format indépendant de la langue, convenu par toutes les parties impliquées.

Recommandation 4. Les administrations publiques doivent utiliser des systèmes d'information et des architectures techniques qui prennent en considération le multilinguisme lors de la conception d'un service public européen.

2.7 Principe fondamental 6: simplification administrative

Les entreprises accumulent de très grandes quantités d'informations, souvent uniquement par respect des obligations juridiques, ce qui ne leur est d'aucun intérêt direct et n'est pas nécessaire à l'accomplissement des objectifs de la législation imposant ces obligations. Cette accumulation constitue une charge administrative¹³ considérable, qui peut être exprimée en tant que coût supporté par les entreprises.

C'est la raison pour laquelle la Commission a proposé en janvier 2007 de réduire la charge administrative pesant sur les entreprises de 25 % d'ici à 2012. Pour atteindre cet objectif, les pouvoirs publics de toute l'Europe devront collaborer lors de l'établissement des services publics européens.

Ce principe est étroitement lié au principe fondamental 2, relatif à l'approche centrée sur l'utilisateur.

2.8 Principe fondamental 7: transparence

Les citoyens et les entreprises doivent pouvoir comprendre les processus administratifs. Ils doivent disposer du droit au suivi des procédures administratives qui les concernent, et avoir un droit de regard sur les motivations des décisions qui peuvent les affecter.

La transparence permet également aux citoyens et aux entreprises de donner leur avis sur la qualité des services publics fournis, afin de contribuer à leur amélioration et à la mise en œuvre de nouveaux services.

2.9 Principe fondamental 8: préservation des informations

Les archives¹⁴ et informations conservées dans un format électronique par les administrations à des fins de documentation de procédures et de décisions doivent être préservées. L'objectif est de garantir la lisibilité, la fiabilité et l'intégrité de ces archives et d'autres formes d'informations, ainsi que l'accès à ces données aussi longtemps que nécessaire, en prenant en compte les aspects de sécurité et de protection de la vie privée.

Pour assurer la préservation à long terme des archives électroniques et d'autres types d'informations, il convient de choisir un format qui garantisse une accessibilité à long terme, y compris pour la préservation des signatures électroniques associées et d'autres certificats électroniques, comme les mandats.

¹³ http://ec.europa.eu/enterprise/admin-burdens-reduction/faq_en.htm.

¹⁴ Conformément aux EXIGENCES MODÈLES POUR LA GESTION DES ARCHIVES ÉLECTRONIQUES (MoReq: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=16847>) une archive correspond à un plusieurs documents émis ou reçus par une personne ou par une organisation dans le cadre d'une activité, et conservés par cette personne ou organisation.

Dans le cas de sources d'informations appartenant à des administrations nationales et gérées par celles-ci, la préservation relève de compétences nationales. Dans le cas des services publics européens et d'informations qui ne sont pas considérées comme purement nationales, la préservation est considérée comme une question européenne, supposant une politique de préservation appropriée.

Recommandation 5. Les administrations publiques doivent formuler ensemble une politique de préservation des archives électroniques à long terme pour les services publics européens.

2.10 Principe fondamental 9: ouverture

Dans le contexte de l'EIF, l'ouverture correspond à la volonté des personnes, des organisations et des autres membres d'une communauté d'intérêts d'échanger des connaissances et de favoriser le débat au sein de ladite communauté; l'objectif ultime de cette démarche étant de faire progresser les connaissances et l'utilisation de ces connaissances pour résoudre des problèmes.

Tout en respectant la protection et la confidentialité des données, l'interopérabilité implique un échange d'informations entre les organisations et suppose donc une ouverture.

En appliquant le principe d'ouverture lorsqu'elles mettent conjointement au point des systèmes logiciels spécifiques, les administrations publiques européennes produisent des résultats qui peuvent être interconnectés, réutilisés ou partagés, ce qui permet également d'améliorer l'efficacité des administrations.

Par conséquent, les administrations publiques européennes doivent faire preuve d'ouverture, en prenant en compte les besoins, les priorités, les systèmes hérités, les contraintes financières, la situation du marché ainsi que d'autres facteurs.

Recommandation 6. Les administrations publiques européennes doivent faire preuve d'ouverture lorsqu'elles collaborent à l'établissement des services publics européens, en prenant en compte les priorités et les contraintes qui sont les leurs.

2.11 Principe fondamental 10: possibilité de réutilisation

La réutilisation fait référence au fait que les administrations publiques confrontées à un problème spécifique cherchent à tirer profit du travail réalisé par d'autres en examinant les solutions existantes, en évaluant leur utilité ou leur pertinence par rapport au problème rencontré, et en décidant d'utiliser celles qui ont fait leurs preuves dans d'autres domaines.

Ceci suppose que les administrations publiques doivent être disposées à partager leurs solutions, leurs concepts, leurs cadres, leurs spécifications, leurs outils et leurs composants. Ce partage peut être facilité par l'application du principe d'ouverture, décrit plus haut.

La réutilisation et le partage mènent naturellement à la coopération et à l'utilisation de plateformes collaboratives¹⁵, dans le but d'atteindre des objectifs fixés d'un commun accord et offrant des avantages mutuels.

La réutilisation est donc essentielle au développement efficace des services publics européens.

Recommandation 7. Les administrations publiques sont encouragées à réutiliser et à partager les solutions, et à collaborer au développement de solutions conjointes lors de la mise en place de services publics européens.

¹⁵ Au niveau de l'UE, différentes plateformes ont été mises en place pour faciliter le partage des composants logiciels libres (<http://www.osor.eu/>), des actifs sémantiques (<http://www.semic.eu/>) et des meilleures pratiques (<http://www.epracice.eu/>). La Commission européenne a également créé la Licence publique de l'Union européenne (EURL) (<http://ec.europa.eu/idabc/eupl>) afin de faciliter le partage des composants logiciels.

2.12 Principe fondamental 11: neutralité technologique et adaptabilité

Lors de l'établissement de services publics européens, les administrations publiques doivent faire porter leurs efforts sur les besoins fonctionnels et reporter autant que possible les décisions relevant du domaine de la technologie afin d'éviter d'imposer des technologies ou des produits spécifiques à leurs partenaires, et d'avoir la possibilité de s'adapter à un environnement technologique en constante évolution.

Les administrations publiques doivent rendre l'accès aux services publics indépendant de toute technologie ou de tout produit spécifique.

Recommandation 8. Les administrations publiques ne doivent pas imposer une quelconque solution technologique spécifique aux citoyens, aux entreprises ou aux autres administrations lors de l'établissement de services publics européens.

2.13 Principe fondamental 12: efficacité et efficience

Les administrations publiques doivent s'assurer que les solutions bénéficient aux entreprises et aux citoyens de la façon la plus efficace et la plus efficiente qui soit, et représentent la meilleure façon d'utiliser l'argent du contribuable.

Il existe de nombreuses façons de mesurer la valeur apportée par des solutions de service public, comme le fait de prendre en compte le retour sur investissement, le coût total de possession, l'augmentation de la flexibilité et de l'adaptabilité, la réduction de la charge administrative, l'amélioration de l'efficience, la réduction des risques, la transparence, la simplification, l'amélioration des méthodes de travail et la reconnaissance des réalisations et des compétences de l'administration publique.

3 Modèle conceptuel pour les services publics

3.1 Introduction

Ce chapitre propose un modèle conceptuel pour les services publics, qui suggère des façons d'organiser la création et l'exploitation de ces services.

Le modèle résulte d'une étude portant sur la mise en œuvre des services publics dans les États membres, et regroupe les aspects communs et les meilleures pratiques observées. Il pourra servir de base pour les futures mises en œuvre des services publics européens en contribuant à la mise au point d'un vocabulaire commun et d'une entente entre les États membres au sujet des principaux éléments d'un service public et de la façon dont ceux-ci s'articulent entre eux.

Le modèle met en avant une approche modulaire de mise en place des services publics européens facilitant l'interconnexion et la possibilité de réutilisation des composants de services existants lors de la création de nouveaux services.

Le modèle est générique par nature; par conséquent il ne correspond pas parfaitement à tout service public existant ou futur. Il est toutefois suffisamment général pour être applicable à tout niveau de gouvernement offrant des services publics, du niveau local jusqu'au niveau de l'UE, et il illustre le fait que tout niveau de gouvernement puisse à la fois fournir des services publics de base et des services publics agrégés. Dans ce sens, le modèle clarifie et rationalise les relations entre les entités qui collaborent à la fourniture des services publics.

L'objectif du modèle est d'apporter des avantages concrets lors de l'établissement de services publics européens. Le fait, par exemple, de diviser les fonctionnalités en services publics de base, dotés d'interfaces bien définies, conçues pour être réutilisées, simplifiera et rationalisera la mise en œuvre de services agrégés et la réutilisation des composants de service, évitant ainsi les double emplois.

3.2 Concepts clés du modèle conceptuel

Le modèle promeut la réutilisation des informations, des concepts, des solutions et des spécifications au sein des États membres et au niveau européen, sur la base du fait que les services publics européens:

- sont basés sur des informations provenant de sources diverses, à différents niveaux de l'administration, dans différents États membres, et
- associent des services publics de base mis en place de façon indépendante par les administrations publiques de différents États membres.

Le modèle met par conséquent l'accent sur la nécessité de composants de service modulaires couplés de façon souple¹⁶, interconnectés par le biais des infrastructures, et sur la nécessité d'une collaboration en vue de fournir des services publics européens.

Il vise explicitement à ce que dans toute l'UE, la conception et la mise au point des systèmes soit orientée services, et à la mise en place d'un écosystème de TIC comprenant des composants de service cohérents et, le cas échéant, développés en commun. Cette orientation «services» particulière est la manière spécifique dont sont créés et utilisés les processus métier, présentés comme des services, pendant tout leur cycle de vie.

Recommandation 9. Les administrations publiques doivent mettre au point un modèle de service basé sur des composants permettant la mise en place de services publics européens en réutilisant autant que possible les composants de services existants.

¹⁶ L'architecture orientée services est une mise en œuvre de ce concept.

Les administrations publiques devront convenir des modalités d'interconnexion des composants de services.

Il existe pour ce faire des solutions techniques reconnues et largement utilisées, comme par exemple les services web, mais leur application au niveau de l'UE exige des efforts concertés des administrations publiques, notamment en termes d'investissement dans une infrastructure commune.

Recommandation 10. Les administrations publiques doivent convenir d'un projet commun permettant de relier de façon souple les composants de services et mettre en place l'infrastructure nécessaire à l'établissement des services publics européens.

Les éléments de base du modèle conceptuel sont représentés dans le tableau suivant:

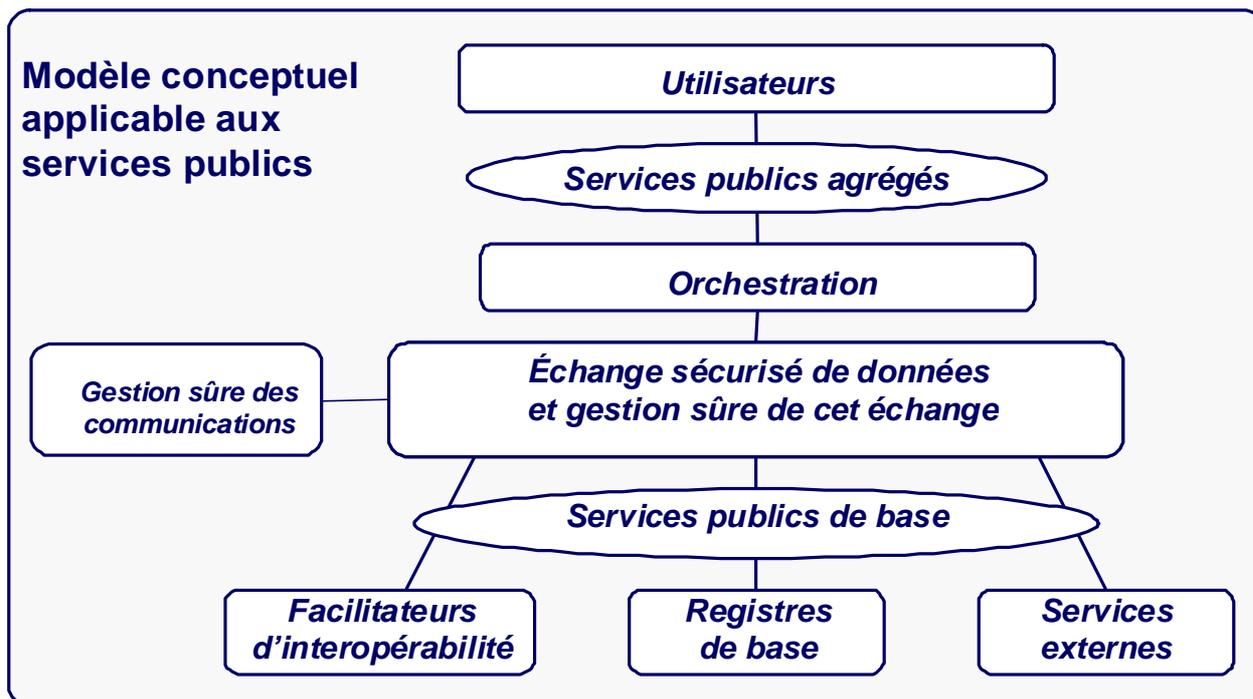


Figure 3-1

Pour comprendre ce modèle, il est utile de le subdiviser en trois niveaux: services publics de base, échange sécurisé de données et services publics agrégés, qui sont détaillés dans les sections suivantes.

3.2.1 Services publics de base

Le niveau inférieur du modèle comprend les composants de service sur la base desquels les services publics européens sont créés. Il regroupe trois types de composants: les facilitateurs d'interopérabilité, les services basés sur les registres de base, et les services externes, qui forment ensemble les services publics de base.

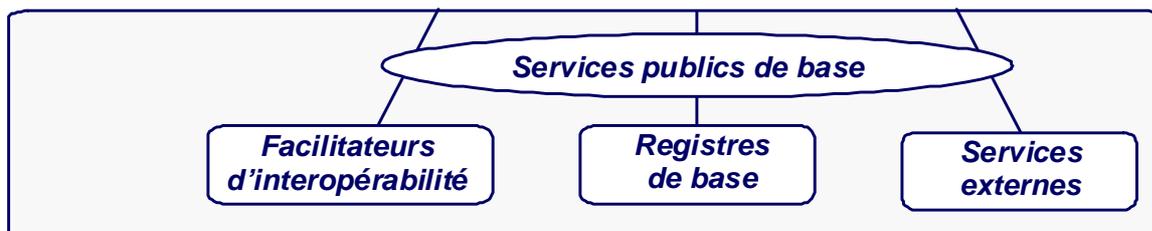


Figure 3-2

Certains services publics de base ont dans un premier temps été mis au point pour être directement utilisés par l'administration publique les ayant créés, ou par les clients directs de l'administration en question, comme par exemple les entreprises ou les citoyens, mais sont mis à disposition pour être réutilisés ailleurs, dans le but de fournir des services publics agrégés. D'autres sont par nature génériques et/ou infrastructurels, et les services restants représentent les services externes, c'est-à-dire les services fournis par des tiers. Les sections suivantes décrivent de façon plus détaillée chaque type de service public de base.

3.2.1.1 Registres de base

Les composants les plus importants sont les registres de base qui fournissent des sources fiables d'informations de base sur des éléments comme les personnes, les entreprises, les licences, les constructions, les lieux et les routes. Ces registres sont sous le contrôle juridique des administrations publiques et sont gérés par celles-ci, mais les informations qu'ils contiennent doivent pouvoir être plus largement disponibles afin de pouvoir être réutilisées, dans des conditions appropriées de sécurité et de respect de la vie privée.

La caractéristique commune de toutes les implémentations de registres de base est le fait que toutes sont authentiques et font autorité, et qu'elles constituent, séparément ou associées à d'autres, la pierre angulaire des services publics. D'une manière générale, leur contenu n'est pas fixe: elles reflètent le cycle de vie de l'information.

Recommandation 11. Les administrations publiques doivent permettre à des tiers d'accéder à leurs sources authentiques d'informations, tout en mettant en œuvre des mécanismes d'accès et de contrôle permettant de garantir leur sécurité et leur confidentialité, conformément à la législation correspondante.

Les systèmes en place pourraient constituer un obstacle à l'adoption du modèle conceptuel pour les services publics européens. Ces systèmes, et les référentiels de données sur lesquels ils sont fondés, présentent des caractéristiques spécifiques qui limitent leurs possibilités d'utilisation (par exemple, absence d'interfaces publiées), et peuvent exiger une reconfiguration complète avant que leurs informations soient accessibles pour les besoins des services publics européens.

L'accès transfrontalier aux sources de données authentiques sera facilité si les interfaces d'accès à ces sources sont publiées et harmonisées, tant au niveau sémantique que technique.

Recommandation 12. Les administrations publiques qui travaillent à l'établissement de services publics européens doivent mettre au point des interfaces d'accès aux sources authentiques et procéder à leur harmonisation sémantique et technique.

3.2.1.2 Facilitateurs d'interopérabilité

Les facilitateurs d'interopérabilité assurent des services comme le transfert entre protocoles, formats et langues, ou tiennent le rôle d'intermédiaires en information.

3.2.1.3 Services externes

Il s'agit de services fournis par des tiers comme, au niveau des activités, les services de paiement fournis par les établissements financiers ou, au niveau de l'infrastructure, les services de connectivité fournis par les prestataires de télécommunications.

3.2.2 Niveau Échange sécurisé de données

Ce niveau est une composante fondamentale du modèle conceptuel, car tous les accès aux services publics de base passent par lui.



Figure 3-3

3.2.2.1 Échange sécurisé de données

Dans le cadre de leurs activités, les administrations et les autres entités échangent des informations officielles qui peuvent nécessiter un accès aux registres de base. Cet accès doit être effectué par le biais d'un niveau sécurisé, harmonisé, géré et contrôlé, permettant des échanges d'informations entre administrations, entreprises et citoyens, qui sont:

signés et authentifiés: l'expéditeur et le destinataire sont tous les deux identifiés et authentifiés par le biais de mécanismes convenus;

chiffrés: la confidentialité des données échangées est assurée;

consignées: des archives électroniques sont consignées et archivées afin de conserver une trace historique ayant valeur juridique.

Dans le modèle conceptuel proposé, ces fonctions sont regroupées au niveau «échange sécurisé de données».

Ce niveau doit permettre l'échange sécurisé de messages authentifiés, d'archives, de formulaires et d'autres types d'informations entre les différents systèmes. En plus du transfert de données, ce niveau gère également les exigences spécifiques de sécurité comme la signature électronique, l'authentification, le cryptage et l'horodatage.

La sécurité est potentiellement l'un des principaux obstacles à l'interopérabilité, si elle n'est pas mise en œuvre de façon harmonisée et concertée.

Le modèle conceptuel en tient compte et demande à tous les prestataires de services

- de se confronter aux questions de sécurité;
- de collaborer à l'élaboration d'un cadre commun qui réponde à leurs besoins de sécurité respectifs par le biais de mécanismes compatibles et de spécifications fixées d'un commun accord;
- de se mettre d'accord sur les caractéristiques essentielles comme les niveaux de marquage de protection, les niveaux d'autorisation et les degrés d'authentification.

Les administrations publiques doivent donc convenir d'un cadre de sécurité commun lors de l'établissement d'un service public européen (voir Recommandation n° 2).

Pour parvenir à la mise en œuvre des fonctionnalités voulues dans le domaine de l'échange sécurisé de données, il convient, entre autres pré-requis fondamentaux, de mettre en place un mécanisme transfrontalier fonctionnel sur la base des infrastructures nationales d'identification et d'authentification des États membres. Ce mécanisme devra définir les architectures TIC et les données nécessaires, dans un contexte transfrontalier, pour rendre interopérables les infrastructures existantes d'identité électronique des États membres.

3.2.2.2 Gestion sécurisée des communications

L'échange sécurisé de données (qui sont donc signées, authentifiées, cryptées et consignées) nécessite également de recourir à plusieurs fonctions de gestion, parmi lesquelles:

- *la gestion de service*, pour superviser toutes les communications relatives à l'identification, à l'authentification, à l'autorisation, au transfert de données, etc., notamment en ce qui concerne les autorisations d'accès, la révocation d'accès et l'audit;
- *l'inscription auprès du service*, pour fournir un accès (sur autorisation) aux services disponibles par localisation préalable et vérification du caractère fiable du service;
- *la gestion de l'enregistrement des données échangées*, pour s'assurer que tous les échanges de données sont consignés, et archivés si nécessaire.

3.2.3 Niveau Services agrégés

Les services publics agrégés sont construits par regroupement de plusieurs services publics de base auxquels il est possible d'accéder de façon sécurisée et contrôlée. Ces services peuvent être fournis par plusieurs administrations au niveau local, régional, national ou même au niveau de l'UE.

Pour ses utilisateurs (administrations, entreprises ou citoyens), un service agrégé doit, en principe, apparaître comme un service unique. En coulisses, des transactions peuvent être mises en place de façon transfrontalière, intersectorielle ou entre différents niveaux administratifs.

Un tel ensemble est créé par des mécanismes adaptés aux exigences métier spécifiques. Dans le cas le plus général, une logique métier sera nécessaire pour répondre aux exigences définies, le mécanisme d'implémentation pouvant prendre différentes formes, notamment celle de moteurs de workflow, tous intégrés à des infrastructures d'accès de type portail.

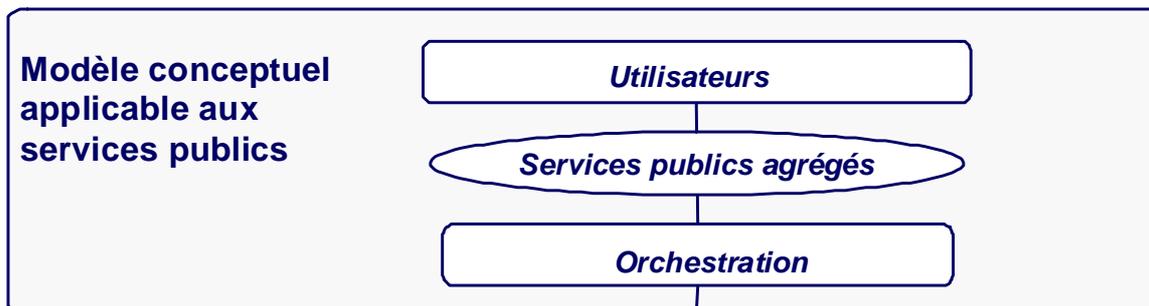


Figure 3-4

Aujourd'hui, les utilisateurs souhaitent accéder aux services publics non seulement par le biais des portails ou sites internet des administrations publiques, mais également par le biais d'intermédiaires avec lesquels ils sont régulièrement en contact. Les services publics doivent par conséquent être conçus de façon à pouvoir être facilement intégrés aux sites internet des intermédiaires, grâce à des mécanismes tels que les applications composites (mash-ups) et les widgets, les administrations publiques restant néanmoins responsables de ces services. Des mentions claires doivent alors permettre aux utilisateurs de distinguer services privés et services publics.

Dans le cas où les services publics agrégés sont assurés par des intermédiaires, les administrations publiques doivent établir:

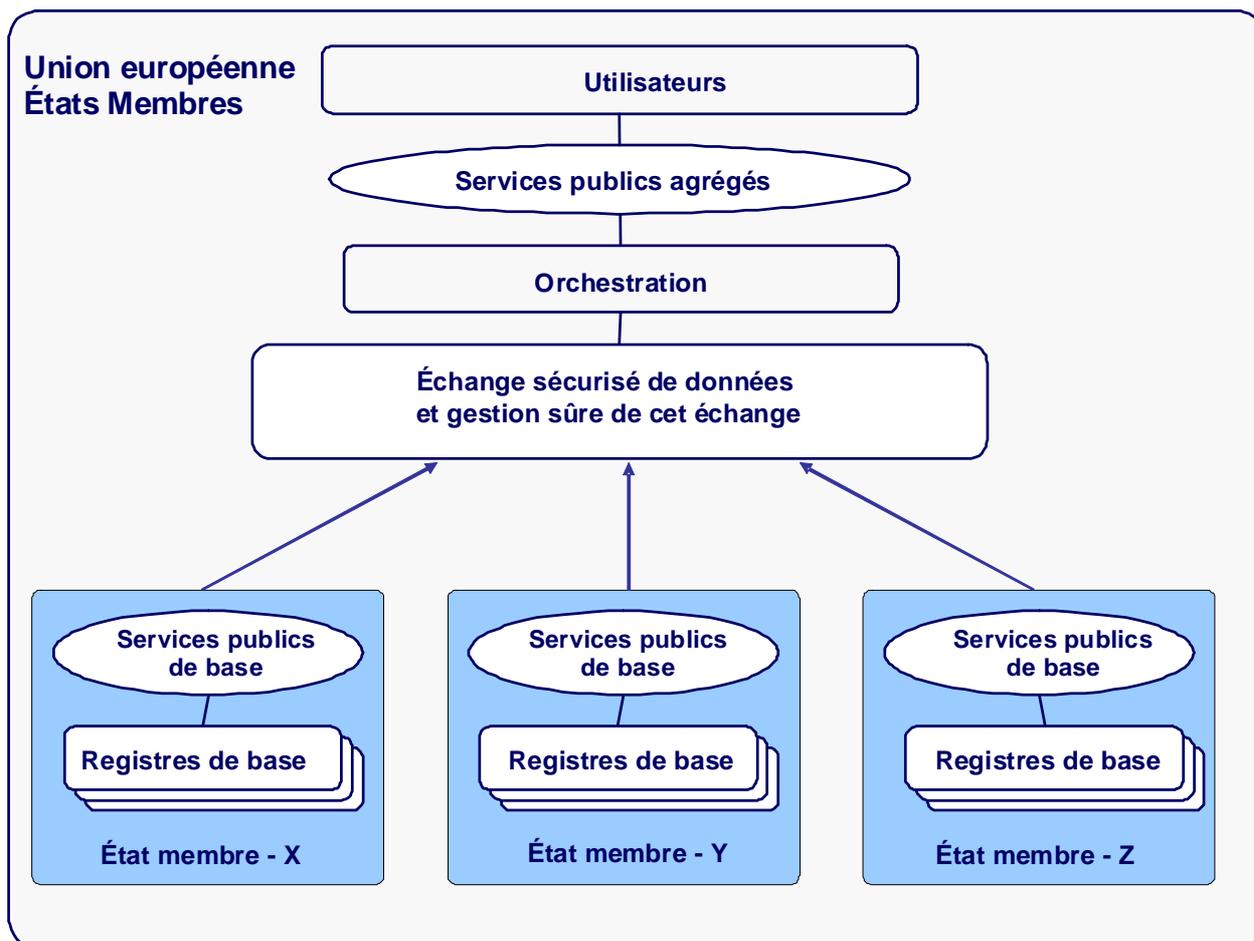
- un processus d'autorisation permettant de déterminer quels services publics de base peuvent être communiqués à des intermédiaires, et auxquels, et
- un processus de certification des intermédiaires permettant d'établir un lien de confiance entre les utilisateurs et les prestataires de services.

3.3 Applications du modèle conceptuel

La force du modèle réside dans sa flexibilité: il permet en effet de constituer différents services agrégés en associant des services publics de base assurés par des prestataires multiples. Le modèle offre la possibilité d'une combinaison encore plus poussée des différents services disponibles. Les paragraphes qui suivent décrivent trois cas apportant une forte valeur ajoutée dans le contexte de l'UE: l'exemple transfrontalier, l'exemple intersectoriel et l'exemple interadministratif.

3.3.1 Exemple transfrontalier

Il s'agit du cas d'un service public européen créé par l'association de services publics de base, en l'occurrence l'accès aux registres nationaux de base, mis en place au sein de différents États membres.



Pour plus de clarté, le modèle a été simplifié.

Figure 3-5

La situation décrite par le diagramme est une variante du modèle conceptuel d'origine, utilisée pour illustrer son application transfrontalière, en ajoutant des frontières nationales pour indiquer la localisation des ensembles individuels de services publics de base.

Ceci soulève un certain nombre de questions:

Confiance: l'application transfrontalière du modèle suppose de permettre un accès externe aux registres nationaux de base, ce qui implique un degré élevé de sécurité et de confiance.

Dépendance de services publics européens et des niveaux de services à l'égard des services de niveau inférieur: le service agrégé dépend des services publics de base assurés par différentes entités.

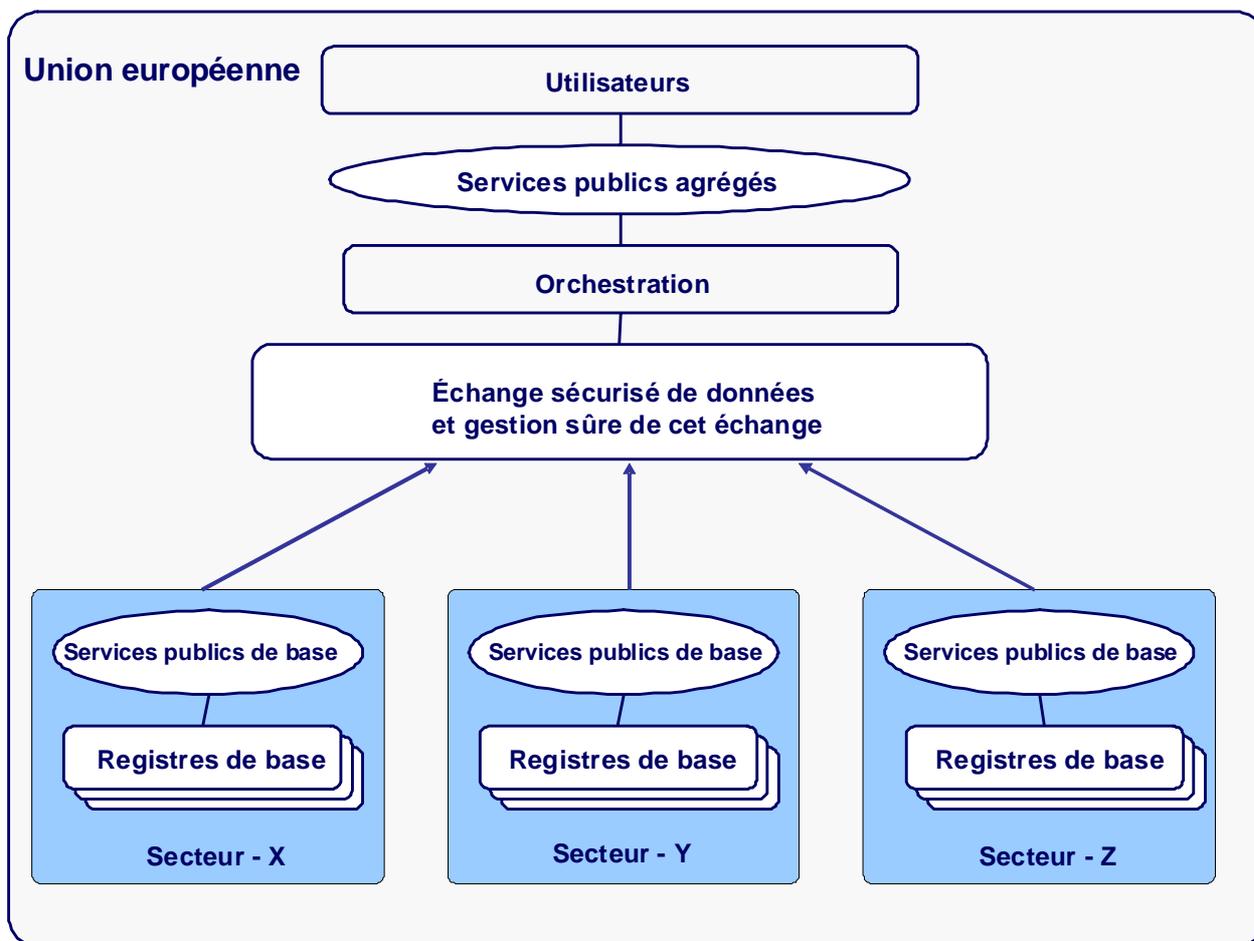
Spécifications communes pour les services publics de base: le fait que les services publics de base sur lesquels les services agrégés sont basés soient développés par différentes administrations publiques souligne la nécessité de disposer de spécifications d'interface communes, au niveau technique comme au niveau sémantique.

Protection de la vie privée et des données: Les législations nationales relatives à la protection des données s'appliquent également lorsque des informations personnelles sont échangées de façon transfrontalière. Le niveau d'échange sécurisé de données met en place et en œuvre les exigences de sécurité relatives au service agrégé. Les données provenant de différents États membres pouvant être sujettes à des exigences de protection de données différentes, il est nécessaire de convenir d'un ensemble d'exigences communes pour la protection des données, afin de mettre en œuvre le service agrégé.

Recommandation 13. Les administrations publiques collaborant à l'établissement des services publics européens doivent utiliser une taxonomie commune de services publics de base et convenir d'exigences minimales de service pour l'échange sécurisé des données.

3.3.2 Exemple intersectoriel

Cette application du modèle conceptuel associe des services publics de base de différents secteurs afin de fournir de nouveaux services publics agrégés.



Pour plus de clarté, le modèle a été simplifié.

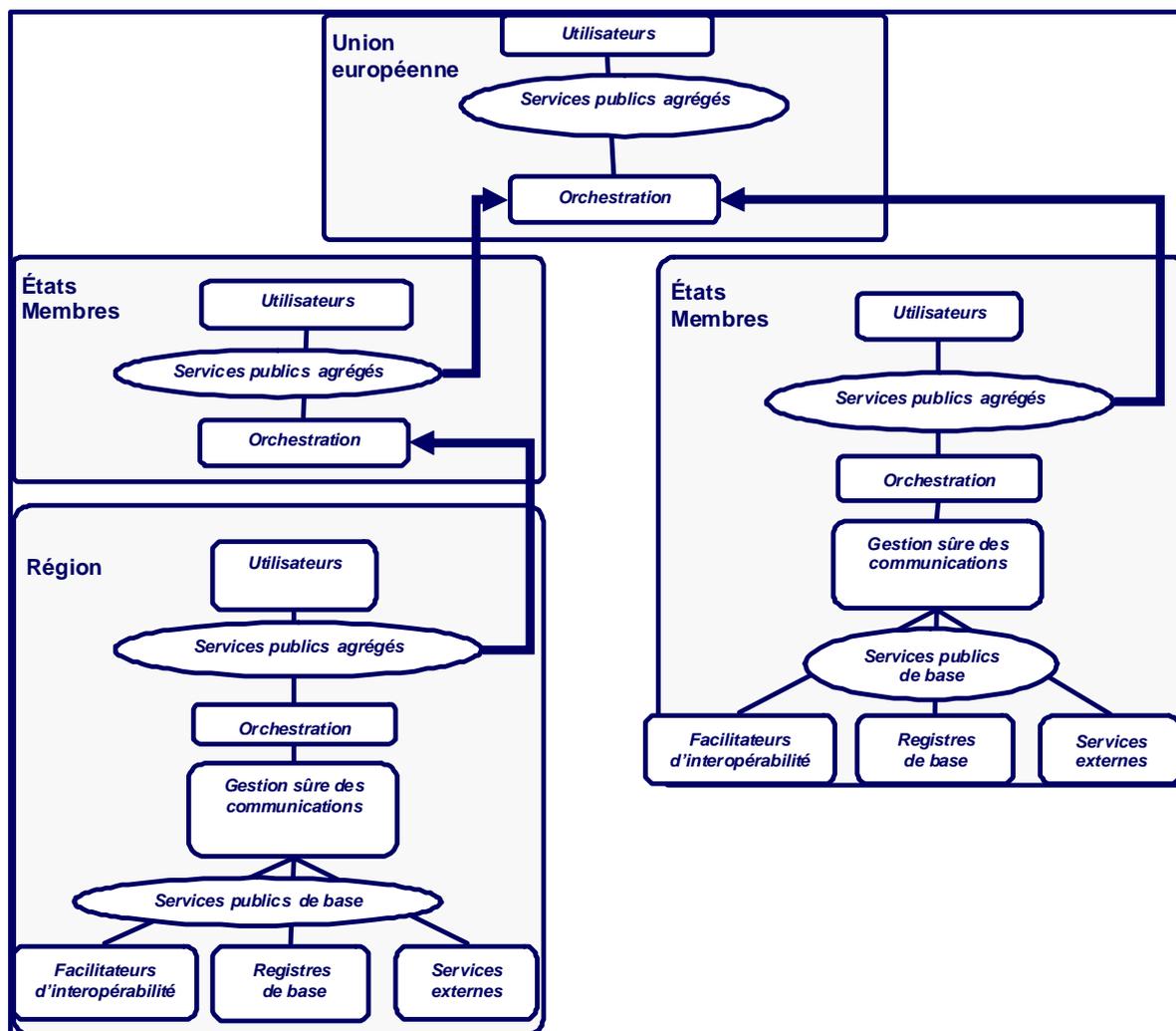
Figure 3-6

Dans cette application du modèle, la coopération entre différents secteurs permet de canaliser, via un guichet unique, l'interaction entre les utilisateurs et les services publics agrégés.

Pour qu'une telle démarche fonctionne, il est essentiel que les secteurs adoptent une approche commune de la définition du service.

3.3.3 Exemple interadministratif

Ce cas illustre la création d'un ensemble de services provenant de différents niveaux de gouvernement au niveau local, régional, national et au niveau de l'UE. Un exemple d'hypothèse est illustré ci-dessous.



Pour plus de clarté, le modèle a été simplifié

Figure 3-7

La difficulté liée à la mise en œuvre de cette application réside dans le fait de parvenir à maîtriser la complexité résultant de la multitude des prestataires de services. La coopération des administrations publiques à chaque niveau est essentielle.

4 Niveaux d'interopérabilité

4.1 Introduction

Ce chapitre décrit les quatre niveaux d'interopérabilité. Chacun d'entre eux doit être examiné séparément lors de l'établissement d'un nouveau service public européen. Pour procéder à la mise en œuvre pratique du modèle conceptuel de services transfrontaliers/intersectoriels, tous ces niveaux doivent être pris en compte.



Figure 4-1

4.2 Contexte politique

L'établissement d'un nouveau service public européen est le résultat d'une action directe ou indirecte au niveau politique: il peut découler de nouveaux accords bilatéraux, multilatéraux ou européens.

Si l'établissement d'un nouveau service est la conséquence directe d'un nouvel instrument législatif de l'UE, le champ d'application, les priorités et les ressources nécessaires à l'établissement et à l'exploitation du service doivent être définis au moment où le nouvel instrument législatif est adopté.

Cependant, un soutien politique est également nécessaire dans les cas où les nouveaux services ne sont pas directement liés à un nouvel instrument législatif mais sont créés dans le but de fournir des services publics mieux centrés sur l'utilisateur et de meilleure qualité.

De même, un soutien politique est nécessaire pour les efforts d'interopérabilité transfrontalière mis en œuvre dans le but de faciliter la coopération entre administrations publiques¹⁷. Pour qu'une telle coopération soit efficace, les parties prenantes doivent partager la même vision, s'accorder sur des objectifs communs et harmoniser leurs priorités. Une action au niveau transfrontalier ne peut être

¹⁷ Le programme ISA est un exemple de ce type de soutien politique.

fructueuse que si tous les États membres concernés accordent une priorité et des ressources suffisantes à leurs efforts respectifs d'interopérabilité, mis en œuvre dans le but d'atteindre des objectifs communs, dans les délais convenus.

4.3 Éléments juridiques de l'interopérabilité

Chaque administration publique contribuant à la fourniture d'un service public européen travaille au sein de son propre cadre juridique national.

Dans certains cas, des incompatibilités entre les législations respectives des États membres rendent la collaboration plus complexe ou même impossible, y compris dans les cas où les législations concernées sont le résultat de la transposition de directives européennes en droit national. Pour remédier à de telles situations, des initiatives sur le plan juridiques peuvent être nécessaires.

Lorsque des informations sont échangées entre différents États membres dans le but de fournir des services publics européens, la validité juridique des informations doit être maintenue d'un pays à l'autre, et la législation en matière de protection des données dans les pays d'origine et de destination doit être respectée.

Recommandation 14. Les administrations publiques doivent prendre en compte tous les instruments juridiques relatifs à l'échange de données, y compris les instruments juridiques en rapport avec la protection des données, lorsqu'elles cherchent à établir un service public européen.

4.4 Interopérabilité organisationnelle

Cet aspect de l'interopérabilité concerne la façon dont les organisations, telles que les administrations publiques de différents États membres, collaborent pour atteindre des objectifs communs. En pratique, l'interopérabilité organisationnelle suppose l'intégration des processus métier ainsi que des échanges de données qui s'y rapportent. L'interopérabilité organisationnelle vise également à répondre aux exigences de la communauté d'utilisateurs en rendant les services disponibles, facilement identifiables, accessibles et centrés sur l'utilisateur.

4.4.1 Harmonisation des processus métier

Pour permettre à différentes entités administratives de collaborer efficacement en vue de fournir des services publics européens, il peut être nécessaire de procéder à une harmonisation de leurs processus métier existants, voire de définir et de mettre en place de nouveaux processus métier.

L'harmonisation des processus métier implique de documenter ces derniers, de façon concertée, afin que toutes les administrations publiques contribuant à la fourniture de services publics européens puissent comprendre le processus métier global et le rôle qu'elles y jouent.

Recommandation 15. Les administrations publiques doivent documenter leurs processus métier et s'accorder sur la façon dont ceux-ci interagiront pour fournir un service public européen.

4.4.2 Relations organisationnelles

L'orientation «service», sur laquelle est construit le modèle conceptuel pour les services publics, implique une structuration claire de la relation entre les prestataires des services et leurs utilisateurs.

Il convient, pour ce faire, de trouver les instruments nécessaires à la formalisation de l'assistance mutuelle, de l'action conjointe et des processus métier interconnectés en relation avec la provision d'un service transfrontalier. Ces instruments peuvent par exemple être des protocoles d'accord sur les actions conjointes et la coopération et/ou des accords sur le niveau de service signés par les administrations publiques concernées. Dans le cas d'une action transfrontalière, on préférera les accords multilatéraux.

Recommandation 16. Les administrations publiques doivent clarifier leurs relations organisationnelles dans le cadre de l'établissement d'un service public européen.

4.4.3 Gestion des modifications

La fourniture d'un service public européen est le fruit de travaux collectifs produisant ou utilisant certains éléments du service: par conséquent, les processus de gestion des modifications sont essentiels pour garantir l'exactitude, la fiabilité et la continuité du service fourni aux autres administrations publiques, aux entreprises et aux citoyens.

Recommandation 17. Les administrations publiques collaborant en vue de l'établissement des services publics européens doivent convenir de processus de gestion des modifications afin de garantir la continuité du service.

4.5 Interopérabilité sémantique

L'interopérabilité sémantique permet de faire en sorte que le sens précis des informations échangées soit compris et préservé tout au long des échanges entre différentes parties, permettant ainsi aux organisations d'exploiter ces informations.

L'accomplissement d'une interopérabilité sémantique au sein de l'UE est une entreprise relativement récente qui n'avait encore jamais été menée à cette échelle. Plusieurs administrations publiques ont toutefois récemment acquis une expérience dans ce domaine.

La création d'ensembles de structures de données et d'éléments de données spécifiques à chaque secteur, qui constitueront des actifs d'interopérabilité sémantique, constitue un point de départ. Une fois ces ensembles créés, les organisations qui coopèrent entre elles devront convenir du sens des informations qui seront échangées. Cette démarche est particulièrement compliquée, du fait des différents environnements linguistiques, culturels, juridiques et administratifs existant dans les États membres. Le multilinguisme au sein de l'UE rend la tâche encore plus complexe.

Dans le contexte de l'EIF, l'interopérabilité sémantique englobe les aspects suivants:

- *L'interopérabilité sémantique* concerne le sens des éléments de données et les relations entre ces éléments. Elle suppose également la mise au point d'un vocabulaire spécifique qui servira à décrire les échanges de données, et permet que les éléments de données soient compris de la même façon par toutes les parties communicantes.
- *L'interopérabilité syntaxique* consiste à définir le format exact des informations à échanger en termes de grammaire, de format et de schémas.

La mise en place de l'interopérabilité sémantique au niveau européen exige au minimum:

- des processus et des méthodes communs pour le développement d'actifs d'interopérabilité sémantique;
- un accord des communautés de chaque secteur et des communautés intersectorielles sur l'utilisation des actifs d'interopérabilité sémantique au niveau de l'UE.

Du fait de la complexité de la tâche et du grand nombre de parties concernées, un effort concerté devra être mis en œuvre pour harmoniser les processus et les méthodes.

4.5.1 L'initiative d'interopérabilité sémantique de l'UE¹⁸

Plusieurs initiatives visent à parvenir à une interopérabilité sémantique tant au niveau national qu'au niveau de l'UE. L'initiative d'interopérabilité sémantique de l'UE vise à établir les bases de l'interopérabilité sémantique pour les services publics européens, pour tous les secteurs, et en étroite concertation avec les initiatives nationales. Elle propose des services d'assistance pour les étapes de

¹⁸ SEMIC.EU: Centre européen de l'interopérabilité sémantique.

conception et d'implémentation, ainsi qu'une plateforme internet offrant des solutions de coopération et de partage en réponse aux défis de l'interopérabilité sémantique.

Les administrations publiques en charge de l'établissement des services publics doivent vérifier, dès les premières phases de mise en place d'un projet, s'il existe des actifs d'interopérabilité sémantique pouvant être réutilisés. Dans la négative, elles peuvent faire appel à la plateforme d'interopérabilité sémantique de l'UE qui se chargera de promouvoir leurs objectifs et leur approche auprès d'un public européen plus vaste, et de chercher des contacts et une coopération avec d'autres projets présentant des besoins similaires.

Recommandation 18. Les administrations publiques doivent favoriser l'établissement de communautés sectorielles spécifiques et de communautés intersectorielles ayant pour objet de faciliter l'interopérabilité sémantique, et encourager ces communautés à partager leurs résultats sur les plateformes nationales et européennes.

4.6 Interopérabilité technique

Elle concerne les aspects techniques de liaison des systèmes d'information. Elle comporte, entre autres aspects, les spécifications d'interface, les services d'interconnexion, les services d'intégration des données, la présentation et l'échange des données, etc.

Les administrations publiques présentent des caractéristiques spécifiques d'un point de vue politique, juridique, organisationnel, et, en partie, d'un point de vue sémantique, mais l'interopérabilité technique, quant à elle, n'est pas spécifique aux administrations publiques. Cette dernière doit donc être assurée, chaque fois que possible, par l'utilisation de spécifications formalisées, qui peuvent être soit des normes visées par la directive européenne 98/34/CE, soit des spécifications émanant de forums et de consortiums du secteur des TIC.

Recommandation 19. Les administrations publiques doivent convenir de spécifications formalisées afin de garantir l'interopérabilité technique lors de l'établissement de services publics européens.

5 Accords d'interopérabilité

5.1 Introduction

Ce chapitre propose une approche visant à faciliter la coopération entre administrations publiques en vue de la fourniture d'un service public européen donné.

Comme cela a déjà été mentionné à plusieurs reprises, la fourniture de services publics européens suppose une coopération entre les différentes administrations publiques aux différents niveaux d'interopérabilité décrits dans le chapitre précédent. Pour chaque niveau, les organisations concernées doivent formaliser leur coopération sous la forme d'**accords d'interopérabilité**.

Ces accords doivent être rédigés de façon suffisamment détaillée pour atteindre leur objectif – la fourniture d'un service public européen – tout en laissant autant d'autonomie interne que possible à chaque organisation.

D'un point de vue juridique, le caractère spécifique et contraignant des accords d'interopérabilité découlera de la législation, notamment les directives européennes et leur transposition en législation nationale, ou d'accords bilatéraux ou multilatéraux, qui n'entrent pas dans le champ d'application de l'EIF.

Du point de vue organisationnel, les accords d'interopérabilité peuvent, par exemple, prendre la forme de protocoles d'accord ou d'accords sur le niveau de service qui définissent les obligations de chaque partie aux processus métier transfrontaliers. Les accords d'interopérabilité au niveau organisationnel définiront les niveaux souhaités de service, les procédures de soutien/d'intervention par paliers, les coordonnées de personnes de contact, etc., se référant si nécessaire aux accords sous-jacents en matière sémantique ou technique.

Du point de vue sémantique, les accords d'interopérabilité peuvent prendre la forme de taxonomies, de schémas, de listes de codes, de dictionnaires de données, de bibliothèques sectorielles, etc.

Du point de vue technique, les accords d'interopérabilité comprennent des spécifications d'interface, des protocoles de communication, des spécifications de messagerie, des formats de données, des spécifications de sécurité ou des spécifications d'enregistrement dynamique ou de découverte de service.

Les accords d'interopérabilité, quant à leurs aspects juridiques et organisationnels, seront généralement spécifiques au service public concerné, mais en ce qui concerne leurs aspects techniques, et dans une moindre mesure, sémantiques, ils pourront souvent être calqués sur des spécifications formalisées existantes.

Recommandation 20. Les administrations publiques doivent, lors de l'établissement des services publics européens, fonder les accords d'interopérabilité sur des spécifications formalisées existantes, ou à défaut, coopérer avec les communautés travaillant dans les mêmes domaines.

Lors de la mise en œuvre d'accords d'interopérabilité, d'un point de vue technique comme d'un point de vue sémantique, un choix peut être fait entre différentes spécifications équivalentes et concurrentes, qui peuvent toutes fournir une base à ces accords.

Les administrations publiques peuvent décider de prendre en charge des technologies ou des spécifications formalisées multiples pour communiquer avec les citoyens et les entreprises. Cependant, pour des raisons d'efficacité, elles doivent réduire autant que possible le nombre de technologies ou de spécifications formalisées utilisées dans le cadre de la collaboration mise en place pour fournir un service public européen.

Des décisions de nature analogue sont souvent prises non seulement pour fournir un service public européen particulier, mais également dans un contexte plus large de coopération au sein d'organisations ou entre différentes organisations. Dans ce contexte, elles doivent être conscientes du

fait que les interfaces internes pourront devenir des interfaces externes, à l'avenir, lors de la création de nouveaux services publics européens.

Les décisions relatives au choix des technologies et des spécifications formalisées à utiliser pour assurer l'interopérabilité des services publics européens doivent être fondées sur la transparence, l'équité et la non-discrimination. Pour ce faire, il est par exemple possible de convenir d'une méthodologie commune d'évaluation et d'un processus commun de sélection.

5.2 Évaluation et sélection des spécifications formalisées

Lors de leur choix de technologies ou de spécifications formalisées visant à assurer l'interopérabilité, les administrations publiques doivent évaluer les spécifications formalisées pertinentes.

Cette évaluation doit être spécifique aux besoins d'interopérabilité particuliers des administrations publiques en question, mais fondée sur des critères objectifs, principalement liés aux besoins fonctionnels d'interopérabilité. Lorsque plusieurs spécifications formalisées répondent aux besoins fonctionnels d'interopérabilité, des critères supplémentaires peuvent être utilisés, comme la qualité de l'implémentation, l'adoption par le marché, le potentiel de réutilisation et l'ouverture.

Recommandation 21. Lors de leur évaluation et de leur sélection de spécifications formalisées, les administrations publiques doivent utiliser une approche structurée, transparente et objective.

5.2.1 Spécifications, ouverture et réutilisation

Le degré d'ouverture d'une spécification formalisée est important pour déterminer dans quelle mesure il sera possible de partager et de réutiliser les composants logiciels mettant en œuvre cette spécification. C'est également vrai lorsque ces composants sont utilisés pour la mise en place de nouveaux services publics européens.

Si le principe d'ouverture est intégralement appliqué:

- toutes les parties prenantes disposent de la même possibilité de contribuer à la mise au point de la spécification et l'examen public fait partie du processus de prise de décision;
- la spécification peut être examinée par tous;
- les droits de propriété intellectuelle de la spécification sont soumis à une licence «FRAND»¹⁹ libre de redevances, d'une manière qui permet sa mise en œuvre à la fois dans des logiciels propriétaires et dans des logiciels open source²⁰.

Du fait de leur impact positif sur l'interopérabilité, l'utilisation de telles spécifications ouvertes, caractérisées par les aspects susmentionnés, ainsi que par la possibilité de partage et de réutilisation de logiciels mettant en œuvre ces spécifications ouvertes, a été encouragée par de nombreuses déclarations de politique et recommandée pour la fourniture des services publics européens. L'écosystème de l'internet est une autre preuve de l'impact positif de spécifications ouvertes.

Les administrations publiques peuvent toutefois décider d'utiliser des spécifications moins ouvertes si aucune spécification ouverte n'existe ou si les spécifications ouvertes existantes ne répondent pas aux besoins fonctionnels d'interopérabilité.

Dans tous les cas, les spécifications doivent avoir un degré de maturité suffisant et bénéficier d'une large adoption par le marché, sauf dans le contexte de la création de solutions innovantes.

¹⁹ FRAND: *fair, reasonable and non discriminatory*, autrement dit équitable, raisonnable et non discriminatoire.

²⁰ Ce qui encourage la concurrence, des fournisseurs travaillant selon différents modèles commerciaux pouvant entrer en concurrence pour la fourniture des produits, des technologies et des services basés sur ces spécifications.

Recommandation 22. Lors de l'établissement de services publics européens, les administrations publiques choisiront en priorité les spécifications ouvertes, en prenant dûment en compte la couverture des besoins fonctionnels, la maturité des spécifications et l'adoption par le marché.

5.3 Contribution au processus de standardisation

Dans certains cas, les administrations publiques peuvent estimer qu'aucune spécification formalisée disponible ne répond au besoin spécifique d'un domaine spécifique. Si de nouvelles spécifications doivent être mises au point, les administrations publiques pourront choisir de se charger de leur développement et de soumettre le résultat obtenu à un processus de normalisation, ou demander qu'une nouvelle spécification formalisée soit élaborée par les organismes de normalisation. Les spécifications formalisées ainsi obtenues doivent se conformer aux caractéristiques définies dans la Section 5.2.1.

Lorsque des spécifications formalisées sont déjà disponibles, celles-ci évoluent dans le temps et l'expérience montre que les révisions prennent souvent longtemps à être menées à bien. La participation active des administrations publiques au processus de normalisation contribue à atténuer les problèmes de retards, améliore l'alignement des spécifications formalisées avec les besoins du secteur public et peut aider les gouvernements à suivre le rythme de l'innovation technologique.

Recommandation 23. Les administrations publiques doivent mener les travaux de normalisation qui concernent leurs besoins, ou y participer activement.

6 Gouvernance de l'interopérabilité

Du fait de leurs caractéristiques transfrontalières et, dans certains cas, intersectorielles, les services publics européens évoluent au sein d'un environnement complexe et changeant.

Le maintien de l'interopérabilité entre les instruments législatifs, les processus métier des organisations, les échanges d'informations, les services et les composants servant de base à la fourniture des services publics européens nécessite des travaux continus car l'interopérabilité est affectée par les changements continuels de l'environnement, comme par exemple les modifications de la législation, des besoins des entreprises et des citoyens, de l'organisation des administrations publiques, des processus métier ou des technologies.

Recommandation 24. Les administrations publiques doivent s'assurer que l'interopérabilité est maintenue dans le temps lors de l'exploitation et de la fourniture d'un service public européen.

En outre, même si l'interopérabilité est maintenue pour un service public européen donné, sa fourniture dépend souvent de composants communs à de nombreux services publics européens. Ces composants, qui sont le fruit des accords d'interopérabilité ne relevant pas du service public européen, doivent également être rester disponibles à plus long terme.

Enfin, les composants communs et les accords d'interopérabilité étant le fruit des travaux menés par les administrations publiques à différents niveaux (local, régional, national et UE), la coordination et la surveillance de ces travaux exigent d'adopter une approche holistique.

Recommandation 25. Les administrations publiques doivent établir un cadre d'administration de leurs activités d'interopérabilité couvrant tous les niveaux administratifs.

7 Sigles et glossaire

7.1 Sigles

A2A	Administration à Administration
A2B	Administration à Entreprise (<i>Administration to Business</i>)
A2C	Administration à Citoyen
ABC	Administration, Entreprise et Citoyen (<i>Administration, Business and Citizen</i>)
EIF	Cadre d'interopérabilité européen (<i>European Interoperability Framework</i>)
EIS	Stratégie d'interopérabilité européenne (<i>European Interoperability Strategy</i>)
UE	Union européenne
EUPL	Licence publique de l'Union européenne (<i>European Union Public Licence</i>)
IDABC	Fourniture interopérable de services paneuropéens d'administration en ligne aux administrations publiques, aux entreprises et aux citoyens
TIC	Technologie de l'information et des communications
ISA	Solutions d'interopérabilité pour les services publics européens
CNI	Cadre national d'interopérabilité
OSOR	<i>Open Source Observatory and Repository</i>
SEMIC.EU	Centre européen de l'interopérabilité sémantique

7.2 Glossaire

Accessibilité	<p>On fait ici référence à l'accessibilité du web, qui correspond au fait que chacun, y compris les personnes handicapées, puisse percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec l'internet, et ait la possibilité d'apporter une contribution à la société.</p> <p>Alors que l'accessibilité est concept très général, l'accessibilité du web vise à garantir que les personnes handicapées et les personnes âgées peuvent avoir accès aux TIC dans la même mesure que les autres.</p>
Accord sur le niveau de service	<p>Un accord formalisé entre deux entités qui coopèrent; en règle générale, un fournisseur et un utilisateur. Cet accord est exprimé sous la forme d'un contrat écrit négocié. En règle générale, ces accords définissent des éléments mesurables spécifiques (indicateurs clés de performance) permettant d'évaluer les performances du fournisseur du service (qui dans leur ensemble définissent le «niveau de service») et stipulent la réalisation d'objectifs spécifiques pour certains indicateurs, ainsi que des actions associées, comme par exemple des mesures correctives. Un accord sur le niveau de service peut également stipuler des obligations pour l'utilisateur, comme celle de respecter certains délais de notification, de fournir certains éléments ou certaines ressources dont le fournisseur de service a besoin aux fins de la fourniture du service, de résoudre des problèmes, ou de traiter les éléments fournis à l'utilisateur par le fournisseur de service.</p>
Accords d'interopérabilité	<p>Les accords écrits d'interopérabilité sont des documents concrets et contraignants qui définissent les obligations de deux parties coopérant au travers d'une «interface» pour parvenir à l'interopérabilité.</p>
Actifs d'interopérabilité sémantique	<p>Les actifs d'interopérabilité sémantique sous un sous-ensemble d'actifs qui intègrent tous les éléments du niveau sémantique, comme les nomenclatures, les thésaurus, les dictionnaires multilingues, les ontologies, les tables de correspondance, les règles de correspondance, les descriptions de service, les catégories et les services web.</p>
Administration en ligne	<p>L'administration en ligne concerne l'utilisation d'outils et de systèmes des technologies de l'information et des communications pour fournir de meilleurs services publics aux citoyens et aux entreprises.</p>
Approche modulaire	<p>Une approche de construction de systèmes d'information, de l'architecture à la mise en œuvre, au sein de laquelle le système d'information est conçu comme un assemblage ou une agrégation de composants qui englobent des données et des fonctionnalités, en groupes qui peuvent être réutilisés en tant que «modules» afin de créer d'autres services publics ou d'autres systèmes d'information.</p>
Architecture orientée services	<p>L'architecture orientée services est un paradigme d'organisation et d'utilisation de capacités distribuées pouvant appartenir à différents propriétaires. Elle représente un moyen uniforme d'offrir, de découvrir, d'interagir avec et d'utiliser les capacités pour produire les effets souhaités, conformément à des pré-conditions et à des attentes mesurables (du modèle de référence OASIS pour l'architecture orientée services: http://www.oasis-open.org/committees/download.php/19679/soa-rm-cs.pdf).</p>
Archive	<p>Document(s) émis ou reçu(s) par une personne ou par une organisation dans le cadre d'une activité, et conservé(s) par cette personne ou organisation (voir spécifications MoReq sur: http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).</p> <p>Remarque: une archive peut contenir un ou plusieurs documents (par exemple lorsqu'un document comporte des pièces jointes) et peut exister sur n'importe quel</p>

	support et dans n'importe quel format. En plus du contenu du document, il doit comporter des informations contextuelles et, le cas échéant, des informations structurelles (comme des informations décrivant les composants de l'archive). L'une des caractéristiques clés d'une archive est qu'elle ne peut pas être modifiée.
Archives électroniques	Archive au format électronique (voir la spécification MoReq sur http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Cadre d'interopérabilité	Un cadre d'interopérabilité est une approche concertée d'interopérabilité pour les organisations souhaitant collaborer à la fourniture commune de services publics. Au sein de son champ d'application, il définit les éléments communs comme le vocabulaire, les concepts, les principes, les politiques, les lignes directrices, les recommandations, les normes, les spécifications et les pratiques.
Cadre national d'interopérabilité (CNI)	Les CNI sont des cadres d'interopérabilité définis par les États membres dans le but de gérer les infrastructures et systèmes informatiques nationaux au sein de leur pays.
Centre européen de l'interopérabilité sémantique (SEMIC.EU)	SEMIC.EU (Centre européen de l'interopérabilité sémantique) est une plateforme et un service collaboratifs proposés par la Commission européenne afin d'encourager le partage des actifs d'interopérabilité utilisés au sein des administrations publiques et de l'administration en ligne (http://www.semic.eu).
Certification électronique	La certification électronique est la mise en œuvre d'une signature électronique, par une personne ou une entité spécifiquement habilitée, dans un contexte spécifique, à une fin spécifique. On l'utilise surtout pour indiquer qu'un certain processus de validation a été exécuté et qu'un résultat donné est attesté par le signataire. Dans le cas le plus simple, la certification électronique peut simplement représenter la confirmation d'un fait donné par une personne habilitée.
Charge administrative	Charge de travail administratif supportée par les entreprises dans le seul but de se conformer aux obligations juridiques (http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/glossary/index_fr.htm).
Couplage souple (ou lâche)	Le couplage souple fait référence à des communications entre systèmes fonctionnant plus ou moins indépendamment l'un de l'autre (de façon asynchrone) et dont les états internes ne sont pas fortement interdépendants. Le couplage prend la forme de messages transmis entre les systèmes en question, généralement mis en œuvre à l'aide d'un type de couche intermédiaire ou de système de liste d'attente, afin que le système cible prenne en charge les requêtes comme il le peut et quand il le peut. Ainsi, le système cible peut ne pas être disponible au moment de la requête, qui est alors simplement mise en file d'attente pour être traitée ultérieurement.
Document	Information ou objet enregistré pouvant être traité comme une unité (voir spécifications MoReq sur http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Échange sécurisé de données	Composant du modèle conceptuel des services publics européens. Il vise à assurer que tous les échanges transfrontaliers de données soient effectués de façon sécurisée et contrôlée.
Fourniture multicanaux	Un canal est un moyen utilisé par une administration pour interagir avec ses utilisateurs et leur fournir des services, et permettant aux utilisateurs de contacter les administrations publiques dans le but de bénéficier de services publics. Le terme «utilisateur» fait référence aux citoyens, aux entreprises et aux organisations qui utilisent les services publics. Les moyens de fourniture électronique évoluent en permanence, et comprennent notamment, actuellement, l'utilisation des technologies web, de la téléphonie, du support papier, les rencontres en face à face,

	ainsi que la mise en œuvre de technologies telles que l'internet, le courrier électronique, les SMS, les centres d'appel et les guichets de service, ainsi que les dispositifs d'accès à ces applications comme les ordinateurs personnels, les téléphones portables, les kiosques et la télévision numérique. La fourniture par canaux multiples fait référence à la fourniture simultanée et indépendante de services publics par le biais de deux canaux ou plus, que l'utilisateur peut sélectionner selon ses besoins.
Gouvernance de l'interopérabilité	La gouvernance de l'interopérabilité englobe la propriété, la définition, le développement, l'entretien, le suivi, la promotion et l'implémentation des cadres d'interopérabilité dans le contexte d'organisations multiples collaborant à la fourniture de services (publics). Il s'agit d'une fonction de haut niveau fournissant les orientations générales, les structures organisationnelles et les processus afin de garantir que les cadres d'interopérabilité prennent en charge et étendent les stratégies et objectifs des organisations.
Guichet unique	Interlocuteur institutionnel unique pour un fournisseur de service donné, par le biais duquel ce dernier peut réunir toutes les informations pertinentes et procéder de façon aisée, à distance, et par le biais de moyens électroniques à toutes les procédures et formalités nécessaires à l'accès à une activité de service et à son exercice (voir l'article 8 de la directive «services», JO L 376 du 27.12.2006).
Inclusion numérique	L'inclusion numérique vise à prévenir les risques d'exclusion numérique, en garantissant que les personnes défavorisées ne sont pas délaissées et en évitant l'apparition de nouvelles formes d'exclusion liées au manque d'alphabétisation numérique ou à l'absence d'accès à internet.
Information	L'information est constituée de données enrichies sémantiquement; il s'agit d'ensembles de données auxquelles on a donné une pertinence et une finalité.
Interface	Une interface est une démarcation conceptuelle ou physique au niveau de laquelle dialoguent deux éléments indépendants (ou plus) comme des systèmes juridiques, organisations, processus, dispositifs de communication, systèmes informatiques, ou une variante/association de plusieurs de ces éléments.
Interopérabilité	La capacité d'organisations disparates et diverses à interagir pour atteindre des objectifs fixés d'un commun accord et offrant des avantages mutuels, impliquant le partage d'informations et de connaissances entre lesdites organisations, par le biais de processus pris en charge par celles-ci, au moyen d'échanges de données entre leurs systèmes respectifs de TIC.
Logiciel open source	Consulter les 10 critères de définition des logiciels open source sur le site internet de l'Open Source Initiative: http://www.opensource.org/docs/osd . La définition du logiciel libre est quant à elle disponible ici: http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html .
Logiciel propriétaire	Logiciel qui, en règle générale, en contrepartie du paiement d'un droit, peut être utilisé par un nombre limité d'ordinateurs et/ou d'utilisateurs. Le fonctionnement interne du logiciel (le code source) ne peut pas être examiné et/ou modifié par l'utilisateur.
Logiciel spécifique	Logiciel mis au point en interne au sein d'une organisation (pour l'EIF, une administration publique) ou pour cette organisation par un contractant afin de répondre aux exigences spécifiques de cette organisation. Dans la plupart des cas, ce type de logiciel est financé dans son intégralité par l'organisation: par conséquent, tous les droits relatifs à son utilisation sont détenus par l'organisation.
Niveaux d'interopérabilité	Les niveaux d'interopérabilité servent à établir une classification des questions d'interopérabilité selon les personnes/les éléments concernés et couverts, dans un contexte politique donné. L'interopérabilité peut donc être juridique,

	organisationnelle, sémantique ou technique.
Norme	<p>Conformément à la législation européenne (article 1, point 4, de la directive 98/34/CE), une norme est une spécification technique approuvée par un organisme reconnu à activité normative pour application répétée ou continue, dont l'observation n'est pas obligatoire et qui relève de l'une des catégories suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - norme internationale: norme qui est adoptée par une organisation internationale de normalisation et qui est mise à la disposition du public, - norme européenne: norme qui est adoptée par un organisme européen de normalisation et qui est mise à la disposition du public, - norme nationale: norme qui est adoptée par un organisme national de normalisation et qui est mise à la disposition du public.
Open Source Observatory and Repository (OSOR)	L'Open Source Observatory and Repository est une plateforme pour l'échange d'informations, d'expériences et de codes open source entre administrations publiques (http://www.osor.eu/).
Orchestration	L'agrégation et l'exécution ordonnée d'ensembles de transactions impliquant l'utilisation d'autres services et fonctionnalités, selon des règles définies dans un ou plusieurs processus métier documentés, dans le but ultime d'exécuter ou de fournir une autre fonction ou un autre service à valeur ajoutée. L'orchestration est étroitement liée au concept de workflow. En règle générale, l'orchestration implique l'exécution d'un ensemble de processus, décrit dans un langage standard, par un «moteur d'orchestration» configurable et capable d'exécuter tous les appels de service nécessaires et d'acheminer les éléments entrants et sortants du processus conformément aux règles décrites dans ce langage.
Organisation de normalisation	<p>Organisation agréée chargée d'élaborer des normes et des spécifications selon des exigences, procédures et règles spécifiques, définies de façon stricte.</p> <p>Il peut notamment s'agir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'organisations de normalisation reconnues, comme l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ou les trois organismes européennes de normalisation: le Comité européen de normalisation (CEN), le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) et l'Institut européen des normes de télécommunication (ETSI), - de forums et de consortiums de normalisation tels que comme l'Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS), le World Wide Web Consortium (W3C) ou l'Internet Engineering Task Force (IETF).
Orientation «services»	L'orientation «services» est la création et l'utilisation de processus métier présentés sous formes de services.
Plateforme collaborative	<p>Ensemble de services et de moyens spécifiques destinés à être utilisé par une communauté spécifique et ses interactions, destiné à faciliter la coopération afin d'atteindre des objectifs communs. En règle générale, les services sont en lien avec la communication et intègrent un référentiel pour les objets, les informations, les contenus, etc., qui sont échangés.</p> <p>La plateforme ePractice.eu en est un bon exemple. Elle a été conçue pour permettre aux participants, des administrations publiques impliqués dans la fourniture de services publics, de tirer profit du travail, des connaissances et de l'expérience les uns des autres. OSOR.eu et SEMIC.eu en sont deux autres exemples.</p>
Possibilité de	Mesure dans laquelle un module logiciel ou un autre élément peut être utilisé dans

réutilisation	des contextes autres que son objectif d'origine, son objectif prévu ou son objectif principal.
Processus d'établissement d'un service public européen	Activités nécessaires pour rendre un service public européen disponible pour ses utilisateurs.
Processus métier	Un processus métier est une série d'activités liées qui crée de la valeur en transformant des éléments entrants en un élément sortant doté d'une valeur supérieure. Cette démarche peut être effectuée par des participants humains, par des systèmes électroniques ou par les deux.
Protocole	Un ensemble de conventions qui régit l'interaction de processus, de dispositifs et d'autres composants au sein des systèmes et entre les systèmes.
Protocole d'accord	Accord bilatéral ou multilatéral écrit conclu entre deux organisations, qui définit un certain nombre de domaines et de moyens par le biais desquels celles-ci peuvent coopérer, collaborer ou s'assister mutuellement. La nature de ces activités dépend de la nature des deux organisations, du domaine d'activité en question, et de la portée de la coopération envisagée.
Référentiel de données	Tout recueil de données conçu pour être exploité (traitement, stockage, interrogation, etc.) par un système d'information. En règle générale, un référentiel de données contient des informations structurelles et sémantiques supplémentaires sur les données en question, conçues pour faciliter leur utilisation (modèle de données, relations entre les éléments de données, métadonnées, etc.). Il peut offrir des fonctionnalités spécifiques en relation étroite avec les données stockées (recherche, indexation, etc.).
Registres de base	Sources authentiques d'informations sous le contrôle d'une administration publique. Il existe notamment des registres de personnes, de véhicules, d'entreprises, de licences, de numéros de TVA, de lieux, de bâtiments, de routes, etc.
Représentation des données	La façon dont les données sont exprimées symboliquement par des valeurs binaires dans un ordinateur.
Service public européen	Service transfrontalier du secteur public fourni par les administrations publiques, entre elles ou à des entreprises ou citoyens européens.
Services publics agrégés	Terme générique utilisé dans le modèle conceptuel de l'EIF en référence à un ensemble de services publics de base dont l'accès est sécurisé et contrôlé, et fournis aux utilisateurs finaux sous la forme d'un ensemble.
Services publics de base	Les services publics de base sont les composants de service les plus fondamentaux à partir desquels des services publics plus complexes peuvent être créés. Le modèle conceptuel de l'EIF indique qu'il existe trois types fondamentaux de services publics de base: registres de base, facilitateurs d'interopérabilité et services externes.
Signature électronique	La directive 1999/93/CE définit la «signature électronique» comme une donnée sous forme électronique, qui est jointe ou liée logiquement à d'autres données électroniques et qui sert de méthode d'authentification.
Source authentique	Une source authentique est une information stockée une seule fois, que l'on estime correcte, et qui pourra donc être réutilisée.
Spécifications formalisées	Les spécifications formalisées sont soit des normes telles que visées par la directive européenne 98/34/CE, soit des spécifications établies par les forums et consortiums du secteur des TIC.

Spécifications propriétaires	Fait généralement référence aux spécifications qui ne sont pas publiées, ou qui ne le sont que partiellement, ou qui ne sont disponibles qu'auprès d'un fournisseur unique en contrepartie d'un paiement important et/ou selon des conditions restrictives. En conséquence, l'implémentation et l'utilisation par des tiers de produits conformes à ces spécifications est soumis au contrôle de ce fournisseur.
Stratégie d'interopérabilité européenne (EIS)	La stratégie d'interopérabilité européenne (EIS, <i>European Interoperability Strategy</i>) offre une base à la définition d'un cadre organisationnel, financier et opérationnel (y compris en matière de gouvernance), permettant ainsi d'assurer un soutien continu à l'interopérabilité transfrontalière et intersectorielle, ainsi que l'échange d'informations entre services publics européens.
Système hérité	Fait généralement référence aux systèmes existants qui continuent d'assurer des fonctions essentielles ou hébergent des données essentielles ou y fournissent un accès, mais qui utilisent une technologie plus ancienne et posent des difficultés d'intégration dans les nouveaux systèmes, et pour lesquels il est estimé qu'une actualisation de l'implémentation serait coûteuse ou difficile. Au sens strict, cependant, tout système informatique, quelle qu'en soit l'année de mise en œuvre, y compris si celle-ci est récente, qui n'a pas été conçu dans l'idée d'une réutilisation ou d'une intégration avec d'autres systèmes, peut être considéré comme un système hérité.
Taxonomie	La taxonomie est la classification de la terminologie normalisée utilisée dans un domaine de connaissance donné. Dans une taxonomie, tous les éléments sont regroupés et catégorisés de façon strictement hiérarchique, et sont généralement représentés sous forme d'arborescence. Les éléments individuels doivent appartenir au même champ d'application sémantique; par conséquent, tous les éléments sont sémantiquement reliés entre eux, à un degré plus ou moins élevé.
Technologie de l'information et des communications (TIC)	Technologie, notamment ordinateurs, logiciels et technologies de communication, utilisée pour convertir, stocker, protéger, traiter, transmettre et récupérer des informations.
Vocabulaire	Le vocabulaire est un ensemble de termes (mots et phrases) qui décrit des informations dans un domaine particulier.
Workflow	Organisation d'un processus sous la forme d'une suite de tâches exécutées par des ensembles dûment désignés d'acteurs, remplissant des rôles donnés afin de mener le processus à son terme.

