

## "Guichet virtuel", un guide du citoyen vers l'Etat

### Projet *plate-forme ét@t civil suisse*<sup>1</sup>

par Michel Montini, adjoint scientifique à l'Office fédéral de l'état civil

#### 1. Objectifs du projet

Le projet *plate-forme ét@t civil suisse* n'est pas un projet indépendant. Il s'inscrit premièrement dans le projet principal Guichet virtuel dont les structures vous ont été présentées tout à l'heure par Monsieur Franz Neff, responsable du *content management*. Deuxièmement, il fait partie intégrante du concept de communication électronique de notre office (*e-government*; cyberadministration). Un concept moderne constitue à la fois un service au citoyen et une décharge pour l'administration.

Différents projets sont menés en parallèle: le plus important est bien sûr *INFOSTAR* (tenue informatisée des registres de l'état civil) où les cantons ont un rôle primordial à jouer.

Par ailleurs, notre service a fait son apparition sur Internet il y a quelques années déjà en même temps que l'Office fédéral de la justice dont il dépend. Au début, seules quelques informations rudimentaires étaient diffusées, en particulier les tâches de notre service et les compétences et adresses de chaque collaborateur et collaboratrice.

Depuis le mois de mai de cette année, l'offre s'est très largement élargie. Notre objectif est de diffuser électroniquement tous les documents nécessaires à l'accomplissement du travail des officiers de l'état civil, des autorités de surveillance et du personnel des représentations. L'ensemble des textes légaux, les directives édictées depuis 1997 et les formules de l'état civil peuvent désormais être consultés sur notre *homepage*. S'agissant des circulaires plus anciennes, disponibles dans les Manuels conventionnels, elles seront reprises petit à petit après avoir été au besoin actualisées.

Nous nous trouvons actuellement dans une phase intermédiaire: certaines informations destinées au grand public, comme nos mémentos sur le mariage sont encore éditées sur notre site Internet. A l'avenir toutefois, nous pourrions renoncer à diffuser ces notices informatives pour le citoyen car les renseignements correspondants seront intégrés dans le Guichet virtuel, en préparation. Notre *homepage* s'adressera alors exclusivement aux spécialistes.

A ce propos, il est très réjouissant de constater que nos pages Internet, auxquelles il est désormais possible d'accéder directement, sans passer par le site principal de l'OFJ (sous [www.ofec.admin.ch](http://www.ofec.admin.ch) ou [www.etatcivil.admin.ch](http://www.etatcivil.admin.ch) ou les équivalents allemand, italien et anglais) connaissent un grand succès depuis leur réaménagement (leur fréquentation a plus que triplé passant de quelque 5'500 "visites" en avril à plus de 17'500 en juillet).

#### 2. Etat du projet; résultats de l'enquête effectuée auprès des praticiens

Le projet a démarré par une convention passée avec la Chancellerie fédérale qui définit dans un cahier des charges très précis les opérations à effectuer en vue de la création d'une *plate-forme ét@t civil suisse*. Dans la mesure où ces travaux ne

---

<sup>1</sup> Exposé donné lors de l'Assemblée annuelle de la Conférence des autorités cantonales de surveillance de l'état civil, le 20 septembre 2001. Voir également nos pages consacrées à la plate-forme sous <http://www.eazw.admin.ch/themen/eazw/plattform-f.htm>.

peuvent être menés avec les effectifs ordinaires de notre office, une participation financière a été octroyée par la Chancellerie fédérale, laquelle a permis de rémunérer certains travaux sur la base de mandats. Concrètement, il était question cette année de faire une enquête auprès de la base destinée à définir les besoins d'information du public et de préparer les fiches thématiques sur le mariage et le nom.

L'enquête a été lancée en avril. Tous les services interrogés ont répondu sauf quatre; certaines réponses nous sont parvenues avec passablement de retard (le délai de réponse initial était prévu à fin mai) si bien que l'évaluation des résultats n'a pu être bouclée que récemment. Notre service remercie encore une fois toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre au questionnaire envoyé, qui était relativement détaillé afin de définir très exactement les besoins des futurs utilisateurs du Guichet.

L'écho est très positif: la création d'une *plate-forme ét@t civil suisse* est particulièrement saluée et les thèmes proposés sont largement approuvés. Les liens (*links*) avec d'autres services de l'administration sont également jugés utiles.

Il ressort très clairement de l'enquête que le citoyen-internaute doit avoir accès à une information complète en matière d'état civil et pouvoir communiquer avec les services concernés. En revanche, les possibilités d'effectuer des transactions électroniques pour les particuliers doivent être plus limitées. A cet égard, il est très généralement admis que les personnes privées doivent pouvoir commander, obtenir et payer des documents d'état civil en ligne. De nombreux intervenants estiment en outre que les demandes en vue du mariage devraient également pouvoir s'effectuer de manière informatisée. Par contre, les avis sont partagés s'agissant des déclarations concernant le nom et d'autres transactions en ligne sont presque unanimement désapprouvées (reconnaissance d'enfants, consentement à la reconnaissance, déclarations relatives aux conditions du mariage).

En ce qui concerne les annonces de faits d'état civil, les participants à l'enquête estiment à une très large majorité que la police et le corps médical doivent pouvoir les effectuer de manière électronique tandis que les particuliers devraient plutôt continuer à les faire de manière conventionnelle.

### **3. Suite des opérations**

Les résultats de l'enquête sont très encourageants. Ils nous incitent à continuer sur cette voie. Actuellement, nous préparons les fiches thématiques sur le mariage et le nom, en étroite collaboration avec les membres de la Commission paritaire informatique. Nous allons prochainement proposer à la Chancellerie fédérale d'étendre l'offre d'informations pour l'année prochaine conformément aux résultats de l'enquête (entre autres thèmes envisagés: naissance, reconnaissance d'enfant, adoption, dissolution du mariage, décès).

Les fiches en préparation sur le mariage et le nom seront ensuite soumises aux services dirigés par Monsieur Franz Neff, lesquels s'occuperont de vulgariser les textes et d'assurer une présentation (*lay out*) conforme aux standards du futur Guichet virtuel. Les textes seront finalement diffusés dans le Guichet (sous [www.ch.ch](http://www.ch.ch)) qui sera tout d'abord éventuellement accessible à un groupe restreint d'utilisateurs (solution Extranet).

S'agissant des possibilités de communication entre particuliers et l'état civil, elles dépendent de l'avancement de la mise en place par la Chancellerie fédérale du répertoire des unités administratives suisses et du degré de connexion des différents services. Quant à la mise en place de transactions électroniques, elles seront

réalisées dans un deuxième temps. Les bases légales nécessaires sont en train d'être élaborées à l'occasion de la révision du Code civil suisse relatif à la tenue informatisée des registres de l'état civil. Conformément au projet, le Conseil fédéral sera habilité à définir quelles opérations pourront s'effectuer de manière informatisée (annonces de faits d'état civil, déclarations concernant l'état civil, communications et établissement d'extraits des registres; voir art. 48 al. 5 du projet). Le gouvernement sera libre de fixer la date et l'ampleur de ces innovations au moment le plus opportun, en fonction des besoins de la pratique et du développement de la technique. Il y aura lieu en outre de respecter bien sûr les principes de sécurité et de protection des données. Pour l'instant, seule la commande de document est envisageable *on line* (si l'intéressé accepte ce mode de procéder qui n'est pas sans risque du point de vue de la protection des données et pour autant que l'office de l'état civil et son autorité de surveillance agrèent un tel traitement du dossier). A l'avenir, toutes les transactions jugées adéquates devraient pouvoir s'effectuer de manière électronique.

DFJP/OFJ/OFEC/MO  
Berne, septembre 2001