



Normes et Critères de développement des services publics en ligne

Mai 2021

Sommaire

Introduction	2
I. Objectifs du référentiel de services publics en ligne	2
II. Cadre conceptuel	3
1. Définition des concepts	3
2. Typologie des services publics en ligne	4
2.1. Classification des services publics en ligne selon leur corrélation avec le métier de la structure	4
2.2. Classification des services publics en ligne selon le bénéficiaire	5
2.3. Classification des services publics en ligne selon leur niveau de maturité	5
3. Critères et standards de développement des services publics en ligne	7
III. Annexe :	19
1- Modèle type d'accusé de réception électronique	19
2- Les références légales et réglementaires applicables	20

Introduction

L'élaboration d'un référentiel sur le développement de services en ligne s'inscrit dans le cadre de l'implémentation des différentes dispositions du décret n° 2020-777 du 5 octobre 2020, fixant les conditions, les modalités et les procédures d'application du décret-loi du Chef du gouvernement n° 2020-31 du 10 juin 2020, relatif à l'échange électronique de données entre les structures et leurs usagers et entre les structures.

Ce décret stipule dans son article 7 que « Les services en ligne sont fournis selon des normes et des critères fixés par arrêté conjoint du ministre chargé de la modernisation administrative et du ministre chargé des technologies de la communication ».

En effet, le présent référentiel vise à identifier l'ensemble des normes et critères qui devraient être adoptés par l'ensemble des structures délimitées par le décret ci-haut mentionné, tout au long du processus de développement des services en ligne. En plus, ce référentiel apporte des éclaircissements et clarifications concernant les dispositions annoncées dans le présent décret en relation avec l'interopérabilité et la confiance numérique.

L'objectif est de mettre à leur disposition un guide pratique permettant **d'unifier, harmoniser et généraliser** l'adoption d'un certain nombre de normes favorisant l'amélioration de la qualité des services développés en ligne en particulier et l'échange électronique des données en général et ceci en conformité avec les dispositions des textes juridiques en vigueur tout en s'inspirant des standards internationalement reconnus en relation avec la qualité des services en ligne.

I. Objectifs du référentiel de services publics en ligne

Ce référentiel sert de guide aux structures publiques pour atteindre les objectifs suivants :

- La définition des concepts ayant une relation avec les services publics/administratifs en ligne,
- Identification des différentes typologies des services en ligne,
- Détermination de l'ensemble des critères et des standards à adopter par les différentes structures publiques tout au long du processus de développement des services en ligne en se basant sur les principes conducteurs suivants :

- ✓ La prise en considération du parcours de l'utilisateur pour l'obtention du service administratif "user-centred approach",
- ✓ Unification des concepts et standardisation des procédures et méthodes de traitement des demandes des usagers en termes de service à délivrer,
- ✓ Adopter une approche inclusive afin d'adapter l'offre de services en ligne en fonction des capacités socioéconomiques des utilisateurs "Inclusive approach",
- ✓ Ne plus demander des données ou documents mis à la disposition ou disponibles au sein des organismes publics via la plateforme d'interopérabilité « Once only »,
- ✓ Adopter l'approche participative tout au long du cycle de vie du service en ligne « approche participative ».

II. Cadre conceptuel

1. Définition des concepts

- **Information** : toute information enregistrée quel que soit sa date, sa forme et son support, produite ou obtenue par les organismes soumis aux dispositions de la présente loi dans le cadre de l'exercice de leurs activités.
- **Données publiques** : données produites ou collectées par un organisme public, dans le cadre de ses activités de services publics.
- **Les structures** : personnes morales publiques ou privées chargées d'une mission d'intérêt général ou de la gestion d'un service public.
- **Opérateur d'interopérabilité** : la personne publique chargée de la gestion du système de l'interopérabilité.
- **Service en ligne** : tout service fourni par une structure publique utilisant les technologies de l'information et de la communication.
- **Dossier électronique** : un dossier constitué d'un document électronique ou plus
- **Reçu électronique** : une notification envoyée au demandeur du service par voie électronique, confirmant la date et l'heure auxquelles la structure publique a reçu sa demande, son dossier électronique ou ses documents électroniques.
- **Messagerie électronique, avec accusé de réception** : Un service de transmission électronique de données en ligne qui permet de prouver tout traitement des données

transmises, y compris l'identification de l'expéditeur et du destinataire, ainsi que la date et l'heure d'envoi et de réception, tout en sécurisant les données transmises contre la perte ou le pillage ou la falsification ou tout changement non autorisé.

- **Intégrateur des services d'interopérabilité** : la personne chargée au niveau de la structure de fournir des données fiables en vue de les échanger entre les structures
- **Conservation électronique fiable** : la conservation des documents électroniques à l'aide de moyens et de techniques permettant d'assurer l'intégrité de leur contenu au moyen de signatures et de cachets électroniques fiables au-delà de la période de validité technologique.
- **E-mail officiel** : Un compte de messagerie utilisé par la structure dans ses rapports avec les tiers.
- **E-mail professionnel** : un compte de messagerie que la structure attribue à ses employés pour l'utiliser dans le cadre des tâches qui leurs sont dues.

2. Typologie des services publics en ligne

Il existe de nombreuses classifications des services en ligne qui diffèrent selon les perspectives et les critères adoptés.

A cet égard, il est possible de ressortir les typologies suivantes :

2.1. Classification des services publics en ligne selon leur corrélation avec le métier de la structure

En se référant à la relation des services publics en ligne et le cœur du métier de la structure publique, les services publics peuvent être classés en :

- **Le service métier** : est un service rattaché au cœur du métier de la structure et qui fait partie intégrante de ses activités/attributions principales tels que les services de la télé-déclaration fiscale, achats publics en ligne, télé-déclaration des salaires et télépaiement des cotisations à la sécurité sociale.
- **Le service support** : ce type de service est non lié au cœur du métier de la structure. Il sert à appuyer les services métier tels que les services de renseignements, de réclamations, de notifications.

2.2. Classification des services publics en ligne selon le bénéficiaire

L'offre de services en ligne est destinée à satisfaire un besoin d'une catégorie spécifique d'utilisateurs. En fonction de ce critère, trois types de services en ligne peuvent être identifiés en ligne comme suit :

- **Services de l'administration au citoyen (Government to citizen-G2C) :**

La finalité de cette catégorie de service est d'offrir aux citoyens, les particuliers d'une manière générale, un accès aux services plus simplifiés, de qualité tout en optimisant le temps et le coût impartis.

- **Services de l'administration aux entreprises (Government to Business -G2B) :**

Les services adressés aux entreprises visent également à leur fournir un accès simplifié, de qualité favorisant leur capacité de gérer leurs affaires en optimisant le temps imparti pour les interactions avec les structures concernées.

- **Services inter-administration (Government to Government -G2G) :**

L'objectif de ce type de service est de faciliter l'échange et le partage de données entre les différentes structures en favorisant les solutions de partage d'information, de travail collaboratif et d'interopérabilité entre les systèmes d'information.

2.3. Classification des services publics en ligne selon leur niveau de maturité

En s'appuyant sur le cadre de mesure de l'évolution de l'administration électronique¹, les services en ligne peuvent être classés également selon leur niveau de maturité technologique et organisationnelle comme suit :

- **Services informationnels :**

L'offre de service informationnel représente la première étape de développement de l'administration électronique. Le but de cette phase est de disposer d'une présence en ligne sur Internet afin d'exploiter ce nouveau canal de communication. Le site Web s'ajoute à l'ensemble des autres canaux d'information et de diffusion d'informations officielles notamment les dépliants, les centres d'appel téléphonique, les centres de service et les fax, etc.

¹ Le cadre de mesure de l'évolution de l'administration électronique défini par l'Université du Québec

- **Services interactifs :**

A travers cette catégorie de services en ligne, la structure propose un lien de communication plus personnel avec les citoyens en implantant une prestation électronique de service qui utilise la messagerie électronique, un moteur de recherche, des forums publics, des listes d'envoi et le téléchargement de formulaires. C'est le début d'une communication électronique bidirectionnelle avec le citoyen et d'une gestion systématique du contenu et des documents.

- **Services transactionnels :**

Cette catégorie de service s'appuie sur des télé-procédures qui permettent de soumettre des documents électroniques et le paiement en ligne le cas échéant afin de réaliser une transaction complète (un service électronique de bout en bout). Cette phase exige de mettre en place des mécanismes de contrôle efficace d'échanges électroniques de données sécurisés, d'authentification et de confidentialité des renseignements personnels.

- **Services intégrés :**

L'offre de services intégrés constitue le niveau le plus avancé de l'administration électronique. Cette catégorie de services en ligne nécessite la mise en place d'un cadre d'interopérabilité entre les systèmes d'information des différentes structures afin d'assurer un échange électronique de données entre elles et de fournir des services sans que les citoyens aient besoin de se déplacer entre les différents bureaux et de fournir des données qui sont en possession de l'administration.

Les services intégrés peuvent être classés en deux sous catégories :

- ✓ Services verticalement intégrés : basés sur le principe du partage de données entre structures publiques d'un même secteur,
- ✓ Services horizontalement intégrés : échange de données entre des structures publiques affiliées à différents ministères ou secteurs.

3. Critères et standards de développement des services publics en ligne

Axe	Sous axes	Critère/standard	Aspects de mise en œuvre	Type de services selon le niveau de maturité	Type de service (métier/su pport)
A.1 Echange électronique des données	A1.1 Démarche administrative en ligne	A .1.1.1 Disponibilité de l'information autour du service en ligne	Disponibilité de la liste des démarches	Tous type de service	Métier et Support
			Disponibilité du nom de la démarche		
			Disponibilité d'informations sur le demandeur(s) potentiel (s)de la démarche.		
			Disponibilité de la liste des documents/pièces exigés.		
			Disponibilité de la transcription sur les étapes effectuées par l'usager pour accomplir la démarche.		
			Disponibilité d'informations sur les frais de la démarche.		
			Disponibilité d'informations sur le délai de traitement.		
			Disponibilité d'informations sur le lieu de dépôt.		
			Disponibilité d'informations sur le lieu de délivrance : Adresse et Plan d'accès.		
			Disponibilité de la démarche sur au moins un autre canal électronique : Web, Application mobile, Kiosque.		
			Possibilité d'accéder à la démarche à partir de la page d'accueil.		
			Diversité de moyens de perception visuelle et auditive pour tous les usagers.		
			Disponibilité du contenu de la démarche en arabe, en français et en anglais (anglais selon le demandeur potentiel du service).		

			Possibilité de télécharger des pièces demandées.	Service interactif	Métier et Support		
			Possibilité de remplir un formulaire en ligne				
			Possibilité de prendre un rendez-vous en ligne.				
			Disponibilité d'outil permettant à l'utilisateur de faire une réclamation en ligne.				
					Paiement en ligne en cas d'existence de frais.	Service transactionnel et intégré	Métier et Support
					Existence de mécanismes garantissant la sécurité des étapes réalisées en ligne et la confidentialité des informations.		
					Possibilité à l'utilisateur de créer un compte personnel lui permettant de sauvegarder ses informations en vue de les utiliser dans l'une des étapes réalisées en ligne de la démarche.		
				A.1.1.2 Simplification de la démarche administrative en ligne	Optimisation des démarches par la suppression progressive des pièces administratives évaluées inutiles (²)	Tous type de service	Services métiers et services supports
					Suppression progressive des documents demandés par les usagers et qui sont délivrés soit par la structure elle-même soit par d'autres structures « Principe once only ».		
		A.1.2 Sécurité des données et informations saisies et échangées et protection des données personnelles	A.1.2.1 Sécurité des données et informations saisies et échangées		Prévoir une solution d'identification et d'authentification simple : en établissant l'identité de l'utilisateur à travers un compte d'accès utilisateur qui lui est attribué individuellement, et qui lui sera accessible en saisissant un login et un mot de passe .	Services interactifs et services transactionnels	Services métiers et services supports
Prévoir une solution d'identification, d'authentification forte qui assure l'intégrité des données échangées et la non répudiation : il s'agit d'utiliser la solution d'identification et de signature électronique préconisée par la législation	Services transactionnels et services intégrés				Services métiers		

² Référence : décret n°2020-605 du 27 Aout 2020 relatif à la révision des processus.

			en vigueur. : certificats id-Trust, certificat Digigo.		
		A.1.2.2 Règles de sécurité	Renforcement de la sécurité de la plateforme contenant ces services en suivant les bonnes pratiques en la matière. Un guide de sécurisation des plateformes web est disponible à l'ANSI sur demande.	Tous type de service	Services métiers et services supports
			Se confirmer à la circulaire du président du gouvernement N° 24 du 5 novembre 2020 et notamment en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'installation d'un certificat SSL, ▪ La désignation d'un auditeur certifié par l'ANSI pour la réalisation d'une mission d'évaluation globale de la sécurité de la plateforme. Un modèle de termes de référence pour la préparation de cahier des charges relatif à ce type de mission est disponible à l'ANSI sur demande ⁽³⁾ 	Tous type de service	Services métiers et services supports
		A.1.2.2 Protection des données personnelles	Garantir la protection des données à caractère personnelles échangées ou saisies conformément aux dispositions de la loi de protection des données personnelles. ⁽⁴⁾	Tous type de service	Services métiers et services supports
	A.1.3 Accessibilité	A.1.3.1 Accessibilité financière	Coût de service en ligne étudié et raisonnable pour permettre l'adhésion et l'appropriation des utilisateurs.	Tous type de service	Services métiers et services supports
		A.1.3.2 Accessibilité technique	Contenu Perceptible : faciliter la perception visuelle et auditive pour tous les utilisateurs y compris ceux ayant des besoins spécifiques (textes, vidéo, canal vocal, etc.).		
			Contenu Utilisable : fournir les éléments		

³ Pour avoir une copie des modèles de TDRs et des guides, veuillez envoyer une demande par email à : assistance@ansi.tn

⁴ La loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel.

			d'orientations nécessaires pour naviguer, trouver le contenu facilement etc.		
			Contenu Compréhensible : faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible.		
			Contenu Robuste : compatibilité et évolutivité avec les technologies futures.		
			Accessibilité sur plusieurs canaux : il faut prévoir lors du développement des services la caractéristique Responsive design qui permet un accès via plusieurs moyens à savoir Tablette, Smartphone, Laptop, Bornes.		
	A.1.4 Hébergement & Continuité de la disponibilité du service	A.1.4.1 Hébergement & Continuité de la disponibilité du service	<p>Prévoir des solutions alternatives en cas de problèmes techniques rendant indisponibles certains services en ligne.</p> <p>L'hébergement des services administratifs doit permettre la mise à disposition de l'administration d'une infrastructure technique hautement disponible installée géographiquement en Tunisie, et connectée au réseau RNIA / internet Tunisien.</p> <p>La haute disponibilité doit être garantie selon les 3 axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haute disponibilité des ressources matérielles (traitement et stockage) par la redondance des équipements, - Haute disponibilité des accès (réseau RNIA, lignes), - Redondance des équipements de sécurité (firewall) contre les attaques. 	Tout type de service	Services métiers et services supports
	A.1.5 Gestion de la messagerie en ligne et des comptes	A.1.5.1 Gestion de la messagerie électronique	L'utilisation dans le processus de messagerie électronique les systèmes nationaux approuvés à cet effet ou le courrier électronique, à moins que la législation en vigueur ne stipule une forme spécifique de messagerie électronique.		

	utilisateurs		<p>L'utilisation du courrier électronique officiel ou professionnel.</p> <p>E-mail officiel : Un compte de messagerie qui identifie la structure et qui est utilisé dans ses rapports avec les tiers et qui doit être une variante de nom réel de la structure et non un pseudonyme ou un surnom.</p> <p>E-mail professionnel : un compte de messagerie rattaché au nom de de domaine de la structure et qui l'attribue à ses employés pour l'utiliser dans le cadre des tâches qui leurs sont dues et qui doit être une variante de nom réel de l' employé ou sa qualité et non un pseudonyme ou un surnom.</p> <p>A défaut, l'usager doit s'identifier par : nom, prénom, qualité, ou numéro d'identification sociale pour les personnes physiques ou numéro d'identifiant unique pour les personnes morales issues de structures juridiques et d'associations.</p> <p>Le format de l'adresse mail de l'usager doit être en concordance avec les éléments d'identification cités ci-dessus.</p> <p>Aussi, il appartient aux structures administratives d'identifier les exigences d'authentification conformément aux indications des procédures correspondantes.</p>		
		A.1.5.2 Accusé de réception :	<p>Les structures recevant la demande de service en ligne sont tenues de fournir immédiatement à leurs usagers un reçu électronique prouvant la réception de leurs demandes. Le délai prévu pour la réalisation du service commence à courir à compter de la date d'envoi dudit reçu.</p>		

			<p>L'accusé de réception électronique doit mentionner les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La date et l'heure d'émission, - La désignation du service chargé, du traitement du dossier, - Les moyens de contact de la structure concernée (email, téléphone, adresse), - La date en cas de réponse implicite de rejet ou d'acceptation, en fonction de laquelle la décision est acceptée ou rejetée. <p>En annexe, le modèle d'accusé de réception devra être respecté par les structures publiques.</p>		
		<p>A.1.5.2 Généralisation de la solution de Gestion Electronique des Correspondance s « Elissa » au niveau inter et intra ministériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Echange électronique exclusif via la solution « Elissa » à partir du 02 janvier 2021 sauf exceptions prévues dans la législation et dispositions en vigueur ⁽⁵⁾. À cet effet, l'ancienne solution SYGEC sera décommissionnée. - Les structures concernées sont appelées à faire parvenir au Ministère chargé des Technologies de la Communication et au ministère chargé de la fonction publique la liste des e-mails officiels utilisés par la structure dans ses rapports avec les tiers selon le modèle établi. Cette liste devra être partagé au niveau du site web de la structure concernée. - En cas de changement d'adresse électronique de la part de la structure administrative, il est impératif d'envoyer la nouvelle adresse fonctionnelle aux parties concernées selon le modèle prédéfini. 	<p>Tout type de service</p>	<p>Services métiers et services supports</p>

⁵Circulaire relatif la généralisation de l'usage de la solution Elissa pour la gestion électronique des correspondances.

	A.1.7 Participation en ligne	A.1.7. 1 Participation en ligne	<ul style="list-style-type: none"> - Développer un dialogue avec les parties prenantes et les utilisateurs potentiels du service pour formaliser les besoins et co-construire la solution. - Exemples d’outils de participation : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Outils offline: réunion, atelier de travail, hackathon, etc. ➤ Outils online: les outils du web 2.0. 	Tout type de service	Services métiers et services supports
			<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser les contributions des utilisateurs à l’amélioration de la qualité du service en ligne (corrections des anomalies en terme d’information, détection des complexités procédurales, adaptation de l’offre du service en fonction des attentes de l’utilisateur, détection de pannes de dysfonctionnement). - Exemples d’outils de participation: forum en ligne, zone de commentaire, questionnaire en ligne, demande de propositions, usage des réseaux sociaux. 		
			<ul style="list-style-type: none"> - Donner aux utilisateurs les moyens d’évaluer la qualité des services en ligne. - Exemples : - les échelles de satisfaction telles que l’échelle de likert, l’échelle d’évaluation de 1à5, le questionnaire avec une échelle de 1à10, l’échelle de satisfaction Smiley, l’échelle de fréquence, l’échelle d’évaluation par étoile. 		
	A.1.8 Conduite de changement : <u>Accompagnem ent</u> de l’administrati on dans la dématérialisat ion des	A.1.8.1 Définition d’une stratégie de conduite de changement	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir une cartographie des acteurs. - Mettre en place un plan d’opérationnalisation de conduite de changement en fonction des catégories d’acteurs. - Mettre en place les mécanismes de Suivi et mesure d’impact (renforcement et dynamisation du rôle du coordinateur de l’administration électronique, reporting, tableaux de bord). 	Tout type de service	Services métiers et services supports
		A.1.8.2 Mise en	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un plan de formation orientée par 	Services	Services

	échanges et de traitement du courrier	place des formations spécifiques	<p>catégories de bénéficiaires comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fournisseurs /Prestataires du service : les responsables de la structure concernée, ✓ Utilisateurs du service. <p>- Concevoir des supports de formation en réponse aux besoins des utilisateurs finaux.</p> <p>- Concevoir un noyau des formateurs qui assureront la formation en interne et l'accompagnement.</p> <p>- Mise à disposition des supports de formation auprès des utilisateurs finaux.</p> <p>N.B / les formations doivent tenir compte des spécificités des structures administratives tunisiennes en ce qui concerne la diversité des métiers et profils.</p>	transactionnels et services intégrés	métiers
		A.1.8.3 Communication et sensibilisation	<p>Elaborer un plan de communication contenant des activités de sensibilisation et de communication classées comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication en interne : des ateliers de sensibilisation autour du service, valorisation des bonnes pratiques (award), réseaux internes et plateformes d'échange rapide, des séquences vidéos, webinaires - Communication en externe : élaboration des supports de communication (dépliant, séquences vidéos, conférence de presse, exploitation des réseaux sociaux, Médias). 	Services transactionnels et services intégrés	Services métiers
	A.1.9. Suivi et évaluation	A.1.9.1 Suivi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivre la procédure de la mise en place des services électroniques : ➤ Mettre en place des plans de suivi de l'avancement de la procédure de dématérialisation de l'administration, ➤ Mettre en place des indicateurs de suivi de la démarche de dématérialisation, 	Tout type de services	Services métiers et services supports

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créer un comité de pilotage pour l'accompagnement des transformations au niveau organisation/compétences, ➤ Favoriser le portage politique par le suivi périodique au niveau du conseil des ministres. 		
		A.1.9.2 Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Mesurer l'usage des services « l'audience » en exploitant les outils disponibles tels que « Google analytics » afin de suivre le taux d'utilisation des services en ligne et leur évolution dans le temps. 	Tout type de services	Services métiers et services supports
			<ul style="list-style-type: none"> - Analyser et adopter les recommandations des rapports d'évaluation des services en ligne préparés par les services publics concernés (rapports de l'unité de l'administration électronique à la Présidence du Gouvernement et le rapport du citoyen superviseur, etc). 		
A.2 Interopérabilité	A.2.1 Services d'échanges de données	A.2.1.1 Exposition des données	<ul style="list-style-type: none"> - Les structures publiques doivent exposer les données dont ils disposent via la plateforme d'interopérabilité. 	Services intégrés	Services métier
		A.2.1.2 Consommation des données	<ul style="list-style-type: none"> - Les structures publiques doivent consommer les web services disponibles au niveau du catalogue des services gérés par l'opérateur de l'interopérabilité. 	Services intégrés	Services métier
		A.2.1.3 Services d'interopérabilité	<ul style="list-style-type: none"> - L'opérateur d'interopérabilité est le gestionnaire de la plateforme d'interopérabilité, ce rôle est affecté au Centre National de l'Informatique. - L'opérateur d'interopérabilité est chargé des tâches opérationnelles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les besoins des différentes structures en matière d'échange de données. • Accompagner les structures concernées dans 	Services intégrés	Services métier

			<p>la définition des spécifications fonctionnelles et techniques des services d'échange de données, le développement de ces services et leur mise en exploitation.</p> <ul style="list-style-type: none">• Définir les exigences pour le processus d'intégration des bases de données sectorielles dans la plateforme d'interopérabilité.• Répertorier les bases de données concernées,• Mettre en service de la plateforme d'interopérabilité en garantissant toutes les conditions de sécurité et de continuité en hébergeant et en gérant la plateforme d'interopérabilité, en assurant le suivi des services d'interopérabilité, en enregistrant chaque processus d'échange de données via la plateforme, en le fournissant sur demande et en généralisant les services d'interopérabilité• Établir et suivre la mise en œuvre du plan de communication et de formation relative à l'interopérabilité,• Supporter, sur demande, les structures pour héberger et gérer les composants d'accès à la		
--	--	--	---	--	--

			<p>plateforme d'interopérabilité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantir la gestion financière de la plateforme d'interopérabilité notamment la gestion de ses ressources financières, la facturation des prestations et la préparation des rapports financiers. <p>- Les structures publiques doivent solliciter les services de l'opérateur de l'interopérabilité pour exposer et consommer les services d'échange de données.</p>		
	A.2.2 Gouvernance de l'interopérabilité	A.2.2.1 Gouvernance	<p>- Chaque structure doit désigner l'intégrateur des services d'interopérabilité à son niveau. Ce dernier sera responsable de la fourniture des données fiables en vue de les échanger entre les structures.</p>	Services intégrés	Services métiers
A.3 Certification électronique	A.3.1 Intégration des services de certification électronique	A.3.1.1 Prise en charge des différents types de certificats offerts par TunTrust	<p>- Les services en ligne nécessitant l'usage de certification électronique pour authentification forte et signature électronique doivent supporter tous les types de certificats offerts par TunTrust (Certificat sur token ID-Trust et Certificat mobile DIGIGO).</p>	Services transactionnels et services intégrés	Services métiers
	A.3.2 Homologation des services de confiance	A.3.2.1 Assistance à l'usage des certificats	<p>- Chaque structure doit mettre en place un guide d'utilisation de ses services en ligne basés sur les certificats de TunTrust.</p>	Services transactionnels et services intégrés	Services métiers
		A.3.2.2 Conservation de documents électroniques	<p>- Les services de conservation des documents électroniques doivent être homologués par TunTrust pour vérifier leur conformité aux exigences normatives et réglementaires.</p> <p>- Conservation électronique fiable : la conservation des documents électroniques se fait à travers des moyens et de techniques</p>	Services transactionnels et services intégrés	Services métiers

			<p>permettant de stocker, d'assurer l'intégrité de leur contenu au moyen de signatures et de cachets électroniques fiables au-delà de la période de validité technologique, pérenniser, restituer, tracer, transférer voire détruire les contenus électroniques archivés et cela dans le but de les exploiter et de les rendre accessibles dans le temps, que ce soit à titre de preuve (en cas d'obligations légales notamment ou de litiges) ou à titre informatif. Le contenu archivé est considéré comme figé et ne peut donc être modifié. La durée de conservation est fonction de la valeur du contenu et porte le plus souvent sur du moyen ou long terme</p>		
		A.3.2.3 Lettre Recommandée Electronique	<ul style="list-style-type: none"> - Les services de Lettre Recommandée Electronique doivent être homologués par TunTrust pour vérifier leur conformité aux exigences normatives et réglementaires. 	Services transactionnels et services intégrés	Services métiers

III. Annexe :

1- Modèle type d'accusé de réception électronique

Emetteur (de) : adresse électronique officielle de la structure publique (qui figure dans l'annuaire des services administratifs)

Récepteur (A) : identification du demandeur de service

Date d'émission

Objet de la demande

Numéro d'accusé de réception

Le présent accusé de réception électronique atteste de la bonne réception de votre demande, nous transmettons ladite demande à la structure administrative compétente. Celle-ci dispose d'un délai (**à fixer**) pour avis d'acceptation ou de rejet de votre demande. La réponse vous parvient à l'adresse électronique avec laquelle vous vous êtes identifiés.

Cet accusé de réception ne justifie pas de la complétude du dossier, la structure administrative compétente se réserve le droit de demander des informations complémentaires pour le traitement de la demande.

Les détails des pièces à fournir et les délais impartis vous seront communiqués par courrier électronique.

Au-delà de (**délai à fixer**) vous pouvez renouveler votre demande en indiquant le numéro d'enregistrement précédent de votre accusé de réception électronique.

2- Les références légales et réglementaires applicables

Cette liste annexée est donnée à titre indicative. L'utilisateur de ce document doit se référer aux textes réglementaires en vigueur.

1 Cadre général

- Décret-loi du Chef du gouvernement n° 2020-31 du 10 juin 2020, relatif à l'échange électronique de données entre les structures et leurs usagers et entre les structures.
- Décret n° 2020-777 du 5 octobre 2020, fixant les conditions, les modalités et les procédures d'application du décret-loi du Chef du gouvernement n° 2020-31 du 10 juin 2020, relatif à l'échange électronique de données entre les structures et leurs usagers et entre les structures.

2 Simplification de la démarche administrative en ligne

- Décret gouvernemental n° 2020-605 du 27 août 2020, relatif à la mise en place d'un processus de révision des procédures administratives exigées pour les usagers de l'administration.
- Décret gouvernemental n° 2020-310 du 15 mai 2020, relatif à la fixation des conditions, des modalités et des délais de simplification des procédures administratives, la réduction des délais, l'utilisation des moyens de communication modernes et l'adoption de la transparence en ce qui concerne les relations des structures publiques avec les investisseurs et les entreprises économiques.

3 Règles de sécurité

- Circulaire du président du gouvernement N° 24 du 5 novembre 2020

4 Protection des données personnelles

- Loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel.

5 Généralisation de la solution de Gestion Electronique des Correspondances « Elissa » au niveau inter et intra ministériel

- Circulaire relative à la généralisation de l'usage de la solution Elissa pour la gestion électronique des correspondances.