

Le manifeste de Berlin: Services publics 2.0

Renforcer les services d'intérêt général dans la société de l'information!

1. Une fourniture de base et un accès public!

L'accès public à l'internet est aujourd'hui l'une des conditions indispensables d'une société de l'information. Ne pas pouvoir prendre part à l'internet signifie être exclu de vastes pans de la vie sociale et familiale, être exclu de possibilités de formation et d'information, de la participation à la démocratie – dans la vie privée comme dans la vie professionnelle.

Chaque citoyen – de la ville ou de la campagne, pauvre ou riche, handicapé ou non – a besoin d'un accès à l'internet avec une largeur de bande satisfaisante. Pour empêcher la «fracture numérique» du monde du travail et de la société, il faut:

redéfinir la fourniture de base, garantir à l'accès à tous y compris en maintenant des services «d'humain à humain» et, dans le monde du travail, en donnant accès à l'intranet et à l'internet à *tous* les salariés (également les ouvriers, p. ex.).

2. Partager et multiplier les connaissances!

La formation et l'accès à la connaissance sont des droits fondamentaux d'une importance croissante. Les nouvelles technologies ont fondamentalement facilité l'accès aux informations et aux connaissances et leur échange. Nous voulons maintenir, exploiter et continuer à développer ces chances de participation sociale, économique et culturelle ainsi que de travail en coopération.

Une réduction calculée de la diversité des informations, l'introduction d'obstacles techniques et la privatisation progressive des patrimoines publics de connaissance constituent une atteinte à l'intérêt général. La participation démocratique à la vie publique dépend de l'accès public aux patrimoines de connaissance.

Les lois doivent être faites de manière à promouvoir, et non à empêcher, la participation à la connaissance et à la culture. Les biens communs doivent être protégés de l'accaparement privé par des licences d'utilisation publiques, telles que les *Creative Commons* et les licences publiques générales.

3. Pas de privatisation des biens publics dans l'espace virtuel!

Les archives, bibliothèques, musées et autres sites culturels publics appartiennent à la collectivité – leurs patrimoines et leurs trésors aussi, y compris sous forme numérique. Leur vente ou cession à des institutions privées doit être interdite.

Ce qui a été financé avec des fonds ou des subventions publics doit être librement accessible au public et doit être également accessible numériquement, grâce aux nouvelles possibilités offertes par la technologie, et pouvoir être utilisé gratuitement par le plus grand nombre.

4. Renforcer l'autogestion et la capacité publique de contrôle!

Dans de nombreux pays européens, les services publics d'intérêt général ont une longue tradition de soutien des acquis sociaux ainsi que de la cohésion et de l'égalité des chances. L'application de la directive européenne sur les services ne peut vider de leur substance l'autogestion publique et la capacité de contrôle démocratique des collectivités publiques.

Les pouvoirs publics doivent pouvoir continuer de garantir, même dans la société de l'information, l'offre de base de services publics. Sous le prétexte d'«accroissements de l'efficacité» ou de «réductions des coûts», l'autogestion et la capacité de contrôle sont souvent transférées à des entreprises privées au moyen de délocalisations, de privatisations et autres «partenariats public-privé» (PPP) – entraînant régulièrement des conséquences inacceptables pour le grand public.

Dans le domaine des technologies de l'information, les pouvoirs publics doivent être en mesure d'évaluer ce qu'ils achètent, d'estimer les coûts avec réalisme pour éviter l'engloutissement de leurs investissements et, là où cela s'avère nécessaire, de proposer eux-mêmes des services. Ils ont besoin pour cela d'un personnel suffisant et bien qualifié dans ce domaine. Un manque de compétences techniques dans leurs propres rangs créerait un degré élevé évident de dépendance vis-à-vis des entreprises privées. Il s'agirait alors d'un problème de contrôle et de démocratie.

5. Des procédures et normes démocratiques fiables!

La transparence des procédures et la fiabilité des sources d'information sont un élément central de la gouvernance en ligne. Nous devons éviter que, dans le cadre de leur informatisation, les processus d'administration publique deviennent non transparents et incontrôlables. Cela vaut pour les aspects aussi bien techniques qu'organisationnels.

Trois domaines principaux:

1. Les citoyens doivent pouvoir être certains que les élections se déroulent correctement. Par le recours au vote par ordinateur, le citoyen serait alors contraint de renoncer au contrôle de la procédure, et il ne pourrait qu'espérer que l'ordinateur transmette les données correspondant au vote qu'il a exprimé.

2. Les sites officiels des villes constituent l'accès virtuel à la ville. Vendre les domaines ou les déléguer majoritairement à des exploitants privés revient à supprimer de l'espace public sur l'internet. La commercialisation du site ne peut l'emporter sur la mise à disposition d'informations et d'offres publiques; la présence d'une ville sur le net ne peut se réduire à une niche dans un groupe multimédia. Avec des fournisseurs privés, il serait très difficile de distinguer l'information motivée par la politique de l'entreprise de l'information officielle, orientée sur le bien-être collectif.

3. Qu'il s'agisse des centres d'appel ou des plateformes citoyennes virtuelles, le citoyen doit savoir, lorsqu'il s'adresse à ses institutions publiques, par téléphone ou par courriel, qu'il contacte effectivement des représentants de la fonction publique.

Aux fins de la fiabilité des normes et structures démocratiques, l'offre publique doit pouvoir être clairement distinguée de l'offre privée, la transparence et la fiabilité de la source doivent être garanties dans les offres publiques.

6. Une gouvernance électronique avec des normes ouvertes!

L'échange avec l'administration doit, d'un point de vue technique, être conçu de manière telle que les citoyens ne doivent pas soumettre leur équipement informatique aux exigences de certains produits (propriétaires) matériels ou logiciels afin de pouvoir accéder aux offres publiques.

La gouvernance électronique requiert la neutralité par rapport au réseau, ainsi que des normes ouvertes, par exemple en matière de formats de document, de signatures ou d'applications logicielles. Seules ces normes permettent un échange technique sans problèmes et la concurrence commerciale entre les fabricants.

Les infrastructures numériques de l'État ne peuvent devenir dépendantes des fabricants. Les applications de la gouvernance électronique doivent être bâties sur une infrastructure

technique transparente, fiable et contrôlée démocratiquement, et ne peuvent mener à des limitations de l'autogestion publique.

7. Sécuriser les infrastructures sensibles!

Des sites tels que ceux des centrales nucléaires, des hôpitaux ou des agences pour l'emploi ne peuvent être mis en danger par l'utilisation des TIC (par manipulation en ligne); de même, les sites assurant des soins élémentaires ne peuvent dépendre des TIC de manière telle qu'ils ne seraient plus opérationnels, par exemple, en cas de panne d'électricité prolongée.

Des incidents techniques (par exemple une panne d'ordinateur au moment du versement des allocations de chômage) ont déjà amené certaines communes à mettre en place des «systèmes de sauvegarde manuelle». Il est important d'identifier les infrastructures dites «sensibles» dans le domaine social également et, le cas échéant, de proposer des procédures de travail alternatives au tout numérique.

8. Concrétiser la protection des données et de la vie privée!

Toute forme d'abus des données doit être interdite par la loi (dans le domaine public et privé) et par des mesures techniques et d'organisation adéquates; il en va ainsi de la transmission et du rassemblement de données à caractère personnel à des fins de marketing, d'établissement de profils personnels, etc. La surveillance électronique des salariés doit être punie, et la loi sur la protection des données relatives³ aux salariés doit enfin entrer en vigueur.

Toute collecte et sauvegarde de données personnelles doit respecter le principe de la limitation du recours à ces données; dans certains cas, il y a lieu de s'abstenir complètement de la saisie électronique de données. L'enregistrement de stocks de données et les recherches en ligne doivent être interdits, les mémoires de stocks de données déjà existantes doivent être réduites et la protection de la sphère privée (au niveau privé et professionnel) doit être garantie. Les citoyens doivent rester la dernière instance de décision au sujet de l'utilisation de leurs données à caractère personnel. Le «droit fondamental à l'autodétermination en matière d'information» (sanctionné par la Cour constitutionnelle fédérale) est indispensable dans la société de l'information.

9. Démocratie électronique pour les salariés: renforcer leur participation!

La démocratie électronique doit valoir aussi pour les prestataires de services publics: une société démocratique doit jouir de liberté de participation et d'association. Les lois en la matière (telles que la loi sur l'organisation des entreprises, la loi relative à la représentation du personnel dans l'administration fédérale et les lois relatives à la représentation du personnel dans les Länder) doivent être consolidées et adaptées à l'ère de la société de l'information; il faut remédier aux dégradations actuellement observées.

La liberté d'association et le droit d'être actif au sein des représentations syndicales d'une entreprise doivent aussi être garantis dans un monde interconnecté et avec une organisation du travail modifiée. Si les panneaux d'affichage d'antan prennent la poussière et que le travail est de plus en plus fourni de manière décentralisée, les employés, les conseillers du personnel et des entreprises ainsi que les syndicats doivent avoir accès à l'intranet et au système de courrier électronique des administrations et des entreprises. Tous les employés ont besoin d'un accès libre et non censuré à l'intranet et à l'internet.

10. Ne pas abandonner les services d'intérêt général aux mains des groupes de pression sur les technologies de l'information!

La planification des infrastructures TIC publiques et la formulation des conditions-cadres légales pour le monde du travail et la société ne peuvent pas être aux mains des groupes de pression sur les technologies de l'information. Il faut créer (à nouveau) des structures qui ne sont pas orientées vers le profit privé, mais bien vers le bien-être public. Pour cela, nous avons besoin de représentants politiques et de citoyens compétents dans le domaine des

médias et engagés. Donner un visage social à notre société, c'est aussi renforcer les services d'intérêt général dans la société de l'information!

Par ce manifeste publié à l'occasion de la conférence du syndicat de la fonction publique ver.di «Services publics 2.0», nous voulons susciter le débat politique. Nous nous réjouissons de lire vos/tes commentaires et suggestions sur le site www.gouvernet.de/9/, où le débat public sur ce manifeste est ouvert.

En plus, vous pouvez signer le manifeste sur le site www.gouvernet.de/9/.

Berlin, le 5 septembre 2008

Achim Meerkamp, Comité central de ver.di (syndicat des services unies/Allemagne)

André auf der Heiden, membre du comité de personnel de la ville d'Oberhausen/Allemagne

Annette Mühlberg, responsable eGouvernement, nouveaux médias, modernisation d'administration auprès du comité central de ver.di / membre européenne d'ALAC/ICANN