

**ORDONNANCE N° 2017-500 DU 02 AOUT 2017
RELATIVE AUX ECHANGES ELECTRONIQUES ENTRE LES
USAGERS ET LES AUTORITES ADMINISTRATIVES ET ENTRE
LES AUTORITES ADMINISTRATIVES**

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,

Sur rapport conjoint du Ministre de la Communication, de l'Economie Numérique et de la Poste et du Ministre de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration,

- Vu** la Constitution ;
- Vu** la loi n°63-524 du 26 décembre 1963 portant Code des Impôts et les textes subséquents ;
- Vu** la loi n°92-570 du 11 septembre 1992 portant Statut Général de la Fonction Publique ;
- Vu** la loi n°97-244 du 25 avril 1997 portant Livre de Procédures Fiscales ;
- Vu** la loi n°2012-1128 du 13 décembre 2012 portant organisation des Collectivités Territoriales ;
- Vu** la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Vu** la loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité ;
- Vu** la loi n°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques ;
- Vu** la loi n° 2013-867 du 23 décembre 2013 relative à l'accès à l'information d'intérêt public ;
- Vu** la loi n° 2016-1116 du 08 décembre 2016 portant Budget de l'Etat pour l'année 2017, en son article 12;
- Vu** l'ordonnance n°2011-262 du 28 septembre 2011 portant orientation de l'organisation générale de l'Administration Territoriale de l'Etat ;
- Vu** l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Vu** l'ordonnance n°2012-303 du 04 avril 2012 portant organisation des régimes de pensions gérés par la Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat, en abrégé CGRAE ;

- Vu** l'ordonnance n°2012-487 du 07 juin 2012 portant Code des Investissements ;
- Vu** l'ordonnance n°2013-481 du 2 juillet 2013 fixant les règles d'acquisition de la propriété des terrains urbains ;

LE CONSEIL DES MINISTRES ENTENDU,

ORDONNE :

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 : La présente ordonnance a pour objet de définir le cadre de création et de mise en œuvre, par les autorités administratives, des e-Services en vue de permettre aux usagers d'accomplir certaines formalités administratives et de bénéficier de services délivrés par voie électronique.

Elle a également pour objet de simplifier les formalités auxquelles les usagers sont assujettis et de définir les référentiels des systèmes d'information des autorités administratives

Article 2 : Les systèmes d'information traitant d'informations relevant du secret de la défense nationale n'entrent pas dans le champ d'application de la présente ordonnance.

Article 3 : Au sens de la présente ordonnance, on entend par :

- **accessibilité** : la mise à la disposition ou l'accès de tous les individus aux ressources numériques/e-Services, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leur aptitude physique ou mentale..
- **autorité administrative** : les administrations publiques, les collectivités territoriales, les établissements publics, les autorités administratives indépendantes, les organismes publics ou parapublics chargés d'une mission de service public ou de la gestion d'un service public ;
- **autorité de certification électronique** : l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ;
- **cadre commun d'architecture de référentiel de données** : il porte sur la construction, l'entretien et l'évolution de dispositifs appelés « référentiels de données » assurant la collecte, la gestion, l'archivage et la mise à disposition de « données de référence » à l'ensemble du système d'information de l'État en général et plus particulièrement aux e-Services ;
- **cadre commun d'urbanisation** : le cadre commun d'urbanisation du système d'information de l'État définit le vocabulaire, les principes applicables, et globalement la démarche d'urbanisation à conduire visant à simplifier, à

optimiser, et à rendre durablement plus flexible et agile le système d'information de l'État en général et plus particulièrement les e-Services ;

- **certificat électronique** : document sous forme électronique attestant du lien entre les données de vérification de signature électronique et un signataire/ document électronique délivré par un prestataire de services de certification électronique pour assurer la sécurité des données échangées par voie électronique ;
- **e-service** : tout système d'information ou logiciel permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités ; il comprend les traitements automatisés permettant aux usagers d'effectuer, à leur initiative et quelle que soit leur situation géographique, des démarches administratives dématérialisées de toutes natures, d'y joindre, le cas échéant, des pièces justificatives et, au choix des services et des établissements concernés, d'en obtenir une réponse par voie électronique ;
- **interopérabilité** : la capacité que possède un produit ou un système, dont les interfaces sont connues, de fonctionner avec d'autres produits ou systèmes existants ou futurs, et ce, sans restriction d'accès ou de mise en œuvre.
- **prestataire d'audit de sécurité des systèmes d'information** : toute personne morale agréée par l'ARTCI, qui fournit des prestations d'audits de sécurité des systèmes d'information conformes aux exigences réglementaires ;
- **prestataires de services de confiance** : il s'agit des prestataires de services de certification électronique de services de cryptologie de services d'archivage électronique ou de conservation et d'audit de sécurité des systèmes d'information agréés par l'ARTCI ;
- **prestataire d'audit de sécurité des systèmes d'information** : toute personne morale agréée par l'ARTCI, qui fournit des prestations d'audits de sécurité des systèmes d'information conformes aux exigences réglementaires ;
- **prestataire de services de certification électronique** : toute personne agréée par une autorité de certification reconnue par l'ARTCI, qui délivre des certificats électroniques ou fournit d'autres services en matière de signature électronique ;
- **prestataire de service d'archivage électronique ou de conservation** : tout prestataire de service de numérisation ou de conservation agréé par l'ARTCI, qui exerce, à titre principal ou accessoire, des activités d'archivage ou de conservation ;
- **prestataire de service de cryptologie** : toute personne physique ou morale agréée par l'ARTCI, qui fournit des prestations portant sur la cryptologie ;

- **prestataire de services d'archivage électronique ou de conservation** : tout prestataire de service de numérisation ou de conservation agréé par l'ARTCI, qui exerce, à titre principal ou accessoire, des activités d'archivage ou de conservation ;
- **produit de sécurité** : tout dispositif, matériel ou logiciel, mettant en œuvre des fonctions qui contribuent à la sécurité des données échangées par voie électronique ;
- **référentiel** : ensemble structuré d'informations, utilisé pour l'exécution d'un logiciel ou d'un processus, et constituant un cadre commun à plusieurs applications.
- **référentiel général d'interopérabilité** : référentiel contenant une liste des standards de référence à utiliser dans le cadre du développement des services d'e-administration ;
- **référentiel général de gestion des archivages publics** : référentiel destiné à définir les méthodes et procédures de l'archivage électronique ;
- **référentiel général de sécurité des systèmes d'information** : ensemble de règles et d'exigences de sécurité, élaboré par l'ARTCI et auxquelles les systèmes d'information doivent être conformes ;
- **système d'information ou système informatique** : tout dispositif isolé ou non, tout ensemble de dispositifs interconnectés assurant en tout ou partie, un traitement automatisé de données en exécution d'un programme. Il comprend également l'ensemble des moyens électroniques destinés à élaborer, à traiter, à stocker ou à transmettre des données ;
- **usager** : personne qui utilise un service public ;
- **urbanisation** : mode de production et de développement maîtrisé, normé et organisé.

CHAPITRE II : DISPOSITIONS RELATIVES A LA CREATION DES E-SERVICES

Article 4 : Il peut être créé, sous la responsabilité d'une ou plusieurs autorités administratives, un ou plusieurs e-services publics.

Les e-services sont créés par :

- décret pris en Conseil des Ministres, lorsque leur mise en œuvre implique le traitement de données à caractère personnel ou déroge à une exigence fixée par décret ;
- par arrêté interministériel des ministères concernés, dans tous les autres cas.

Les traitements de données à caractère personnel opérés dans le cadre de la mise en œuvre d'un e-service se font conformément à la loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

Article 5 : L'ensemble des e-services est accessible à partir d'un portail électronique mis en place par l'Etat, dont les modalités de mise en œuvre sont fixées par décret pris en Conseil des Ministres.

Article 6 : Dans le cadre des e-services, il peut être mis à la disposition de l'utilisateur un espace numérique de stockage accessible en ligne. Cet espace, placé sous le contrôle de l'utilisateur, ouvert et clos à sa demande, permet à celui-ci de conserver et de communiquer aux autorités administratives des informations et documents utiles à l'accomplissement de formalités administratives ou pour un simple renseignement.

Les autorités administratives peuvent, avec l'autorisation de l'utilisateur de l'espace de stockage, y déposer des documents.

Article 7 : Lorsqu'une formalité est exigée par la législation ou la réglementation en vigueur, l'autorité administrative concernée met en œuvre les moyens techniques sécurisés permettant aux usagers d'accomplir lesdites formalités par voie électronique.

Article 8 : Lorsqu'en application d'une disposition législative ou réglementaire, une autorité administrative demande à un usager la communication d'une information, ce dernier peut en autoriser la transmission depuis cet espace à cette autorité. Les autorités administratives ne peuvent se voir communiquer par le biais de cet espace que les informations et documents dont elles ont à connaître.

CHAPITRE III : DISPOSITIONS RELATIVES AU CADRE COMMUN D'URBANISATION DES SYSTEMES D'INFORMATION DE L'ETAT

Article 9 : Un cadre commun d'urbanisation des systèmes d'information des autorités administratives fixant les règles communes de création des e-Services est adopté par décret pris en Conseil des Ministres. Il définit les termes, concepts et nomenclatures adoptés dans le cadre des e-Services, les principes généraux applicables, et les procédures permettant de simplifier et d'optimiser les e-Services.

Article 10 : Un cadre commun d'architecture de référentiel de données complète le cadre d'urbanisation et fixe les règles de construction, d'entretien et d'évolution de dispositifs appelés « référentiels de données » qui assurent la collecte, la gestion, l'archivage et la mise à disposition de « données de référence » des e-Services.

Article 11 : Les autorités administratives mentionnées à l'article 3 doivent respecter les règles prescrites dans le cadre commun d'urbanisation du système d'information de l'Etat.

Article 12 : Les systèmes d'information existant à la date d'entrée en vigueur du cadre commun d'urbanisation des systèmes d'information de l'Etat sont mis en conformité avec celui-ci dans un délai de deux ans à compter de cette date.

Les applications créées dans les six mois suivant la date de publication dudit cadre commun d'urbanisation sont mises en conformité avec celui-ci au plus tard douze mois après cette date.

CHAPITRE IV : DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE DES DONNEES ECHANGEES PAR VOIE ELECTRONIQUE DANS LE CADRE DES E-SERVICES

Article 13 : Un référentiel général de sécurité fixe les règles auxquelles sont soumises les fonctions des systèmes d'information contribuant à la sécurité des données échangées par voie électronique telles que les fonctions d'identification, de signature électronique, de confidentialité et d'horodatage.

Lorsqu'une autorité administrative met en place un système d'information, elle détermine les fonctions de sécurité nécessaires pour protéger ce système. Pour les fonctions de sécurité traitées par le référentiel général de sécurité, elle fixe le niveau de sécurité requis parmi les niveaux prévus et respecte les règles correspondantes.

Article 14 : Les produits de sécurité et les prestataires de services de certification peuvent obtenir une qualification qui atteste de leur conformité à un niveau de sécurité du référentiel général de sécurité.

Article 15 : Les certificats électroniques délivrés aux autorités administratives et à leurs agents, en vue d'assurer leur identification dans le cadre d'un système d'information, font l'objet d'une validation.

Article 16 : Les autorités administratives mentionnées à l'article 3 sont tenues de respecter les règles de sécurité prescrites dans le référentiel général de sécurité des systèmes d'informations.

Article 17 : Les autorités administratives mentionnées à l'article 3 doivent recourir aux produits de sécurité des prestataires de services de confiance qualifiés par l'ARTCI.

Article 18 : Les systèmes d'information existant à la date d'entrée en vigueur du référentiel général de sécurité sont mis en conformité avec celui-ci dans un délai de deux ans à compter de cette date.

Les applications créées dans les six mois suivant la date de publication dudit référentiel sont mises en conformité avec celui-ci au plus tard douze mois après cette date.

CHAPITRE V : DISPOSITIONS RELATIVES A L'INTEROPERABILITE DES SERVICES OFFERTS PAR VOIE ELECTRONIQUE

Article 19 : Un référentiel général d'interopérabilité fixe les règles techniques permettant d'assurer l'interopérabilité des systèmes d'information. Il détermine notamment les répertoires de données, les normes et les standards qui doivent être utilisés par les autorités administratives.

Article 20 : L'Etat met en place une plateforme d'interopérabilité des e-services à laquelle toutes les autorités administratives sont tenues de se connecter.

Article 21 : Les autorités administratives mentionnées à l'article 3 doivent respecter les règles d'interopérabilité prescrites dans le référentiel général d'interopérabilité, en vue de la conformité des e-services concernés.

Article 22 : Les systèmes d'information existant à la date de publication du référentiel général d'interopérabilité sont mis en conformité avec celui-ci dans un délai de deux ans à compter de cette date.

Les applications créées dans les six mois suivant la date d'entrée en vigueur dudit référentiel sont mises en conformité avec celui-ci au plus tard douze mois après cette date.

CHAPITRE VI : DISPOSITIONS RELATIVES A LA SAISINE PAR VOIE ELECTRONIQUE

Article 23 : Tout usager, dès lors qu'il s'est identifié auprès d'une autorité administrative qui a mis en place un e-service, peut adresser par voie électronique à celle-ci une demande, une déclaration, un document ou une information, ou lui répondre par la voie électronique.

De même, toute personne intéressée peut soumettre par voie électronique et recevoir par le même procédé des demandes de communication d'informations personnelles ou d'ordre public à une autorité administrative qui détient cette information ou ce document.

Article 24 : Toute autorité administrative régulièrement saisie d'une requête, en assure le traitement, sans demander à l'usager la confirmation ou la répétition de son envoi sous une autre forme.

Article 25 : Une personne présentant une demande ou effectuant une déclaration auprès d'une autorité administrative ne peut être tenue de produire des informations ou données qu'elle a déjà produites auprès de la même autorité administrative ou d'une autre autorité administrative utilisant un système d'information respectant le référentiel général d'interopérabilité..

Article 26 : Lorsque les informations ou données nécessaires pour traiter la demande présentée par un usager ou la déclaration d'un usager peuvent être obtenues directement auprès de l'autorité administrative saisie ou auprès d'une autre utilisant un système d'information respectant le référentiel général d'interopérabilité, l'usager n'est pas tenu de les fournir. Dans ce cas, la non-fourniture par l'usager des informations ou données ne peut être un motif valable de rejet de sa demande ou de sa déclaration.

Article 27 : Lorsqu'elles mettent en place un ou plusieurs e-services, les autorités administratives rendent accessibles les modalités et leur utilisation, notamment les modes de communication possibles sur la page d'accueil de ces e-services. Ces modalités s'imposent aux usagers.

Lorsqu'elle a mis en place un e-service dédié à l'accomplissement de certaines démarches administratives, une autorité administrative ne peut être saisie par voie électronique que par l'usage de cet e-service.

Toutefois, l'usager justifiant d'un motif légitime peut saisir régulièrement une autorité administrative par une autre voie que la voie électronique.

En l'absence d'e-service, les autorités administratives peuvent être saisies par un envoi électronique qui leur est adressé par un usager.

Le décret créant un e-service peut, pour certaines démarches administratives, écarter la voie électronique, notamment pour des motifs d'ordre public, de défense et de sécurité nationale, de nécessité de comparution personnelle de l'usager ou de bonne administration, notamment pour prévenir les demandes abusives.

Article 28 : En cas d'abus d'envoi de messages électroniques par un usager, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité de son système d'information, l'autorité administrative victime, peut refuser de répondre à la demande de l'usager concerné.

Après en avoir, si possible, informé l'usager auteur des envois abusifs, une autorité administrative peut configurer son système d'information pour bloquer la réception des envois provenant de sources identifiées comme ayant émis un nombre significatif d'envois abusifs ou émis des envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité du système d'information.

Article 29 : Une autorité administrative peut répondre par voie électronique à toute demande d'information qui lui a été adressée par cette voie par un usager ou par une autre autorité administrative.

Sauf refus exprès de l'usager, une autorité administrative peut répondre par voie électronique aux envois qui lui sont adressés par cette voie.

Lorsqu'il est requis que l'envoi d'un document par un usager à une autorité administrative se fasse par lettre recommandée, cette formalité peut être satisfaite par l'utilisation d'un e-service ou d'un procédé électronique accepté

par ladite autorité administrative, permettant de désigner l'expéditeur et d'établir si le document a été remis ou non à cette autorité.

Lorsqu'il est requis qu'un document administratif soit notifié à l'utilisateur par lettre recommandée et après avoir recueilli l'accord exprès de l'utilisateur, cette formalité peut être satisfaite par l'utilisation d'un procédé électronique permettant de désigner l'expéditeur, de garantir l'identité du destinataire et d'établir si le document a été remis ou non au destinataire.

Article 30 : L'autorité administrative qui met en œuvre un e-service, atteste formellement auprès des utilisateurs de son système d'information que celui-ci est protégé conformément au référentiel de sécurité prévu par la présente ordonnance.

Dans le cas d'un e-service, cette attestation est rendue accessible aux usagers sur la page d'accueil de l'e-service concerné.

CHAPITRE VII : DELAIS DE TRAITEMENT ET DE REPONSE

Article 31 : Tout envoi à une autorité administrative par voie électronique ainsi que tout paiement dans le cadre d'un e-service fait l'objet d'un accusé de réception ou d'enregistrement électronique de façon instantanée ou au plus tard dans un délai de 24 heures.

L'accusé de réception ou d'enregistrement électronique est émis selon un procédé conforme aux règles fixées par le référentiel général de sécurité mentionné au chapitre 4.

Article 32 : Lorsqu'une demande adressée à une autorité administrative est incomplète, celle-ci indique au demandeur les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur. Elle fixe un délai pour la réception de ces pièces et informations.

CHAPITRE VIII : ECHANGES DE DONNEES ENTRE AUTORITES ADMINISTRATIVES

Article 33 : Les autorités administratives échangent entre elles toutes les informations ou données strictement nécessaires pour traiter une demande présentée par le public ou une déclaration transmise par celui-ci en application d'un texte législatif ou réglementaire.

Les autorités administratives destinataires de ces informations ou données ne peuvent, pour ce qui concerne les entreprises, se voir opposer le secret professionnel dès lors qu'elles sont dans le cadre de leurs missions légales, habilitées à connaître des informations ou données ainsi échangées.

Une administration chargée de traiter une demande ou une déclaration mentionnée à l'alinéa précédent fait connaître à la personne concernée les informations ou données qui sont nécessaires à cette fin et celles qu'elle se procure directement auprès d'autres autorités administratives ivoiriennes, qui sont à l'origine ou qui les détiennent en vertu de leur mission.

Le public est informé du droit d'accès et de rectification dont dispose chaque personne intéressée sur les informations et données mentionnées au présent article.

CHAPITRE IX : LE PAIEMENT PAR VOIE ELECTRONIQUE

Article 34 : Les autorités administratives peuvent mettre en place des e-services permettant à l'utilisateur de payer, par voie électronique, les sommes dues à l'Etat et aux autorités administratives.

CHAPITRE X : REGLEMENT DES LITIGES RELATIFS AUX ECHANGES VOIE ELECTRONIQUE

Article 35 : Les litiges ou contestations résultant des échanges par voie électronique entre administrations et usagers ou entre autorités administratives sont résolus par le biais de médiateurs.

A cet effet, chaque autorité administrative est tenue de désigner au moins un médiateur pour le règlement des litiges nés de l'utilisation de son ou de ses e-services.

CHAPITRE XI : DISPOSITIONS DIVERSE ET FINALE

Article 36 : Les modalités de mise en œuvre des dispositions relatives au cadre commun d'urbanisation des systèmes d'information de l'Etat, à la sécurité des données échangées par voie électronique dans le cadre des e-services et à l'interopérabilité des services offerts par voie électronique sont fixées par décret pris en Conseil des Ministres.

Article 37 : La présente ordonnance sera publiée au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire.

Fait à Abidjan, le 02 août 2017

Copie certifiée conforme à l'original
Le Secrétaire Général du Gouvernement

Alassane OUATTARA

Atté Eliane BIMANAGBO
Préfet

