

# REGARDS SUR LA TECHNIQUE

## 3<sup>e</sup> partie

**T**erminal n'est pas une revue technique. Mais comme le rappelle Amar Lakel dans ce dossier, face au déséquilibre instauré entre les technologies du savoir et la liberté des individus, "la notion de données personnelles avait permis d'instituer une frontière entre libertés personnelles et responsabilité publique".

Les technologies de l'e-administration, le Web, Internet ont déplacé les lignes au profit des prérogatives d'un État voulant instituer une "société du contrôle". Les analyses politiques et sociales doivent s'appuyer sur une critique des choix techniques engagés à un moment donné. L'ampleur des investissements réalisés peuvent les rendre quasiment irréversibles.

Partant des principes énoncés par la CNIL, Jacques Vétois s'interroge sur les technologies mises en œuvre dans les Web services et ce qu'elles impliquent.

El-Hassan Bezzazi et Gaylord Bauden-Hamerel soulèvent un problème déjà reconnu dans le cas du commerce électronique ou de services Web technique et scientifique, celui de la difficulté de mesurer la qualité du service. Dans le cadre du commerce électronique, la satisfaction des clients se vérifie plus aisément et des procédures ont été mises en place pour répondre aux réclamations.

Avec l'e-administration, son traitement devient un impératif politique : "l'outil doit être capable d'apprendre à s'adapter à son public, comme l'agent public face à son interlocuteur".

