**Contact presse Capgemini**

*Hélène Delannet*

*Tél. : +33 1 70 48 11 67*

*E-mail :* *helene.delannet@capgemini.com*

**19ème édition du eGovernment Benchmark :
Plus de 80 % des services gouvernementaux européens sont désormais en ligne, mais la e-santé peut encore s'améliorer***La maturité globale des services de santé numériques en Europe est de 63 %.*

*Le Luxembourg, l'Estonie et Malte sont en tête du peloton avec des scores supérieurs à 90 %.*

**Paris, 1er Septembre 2022 -** [**Capgemini**](http://www.capgemini.com) **a lancé le** [**eGovernment Benchmark**](https://prod.ucwe.capgemini.com/wp-content/uploads/2022/07/eGovernment-Benchmark-2022-1.-Insight-Report.pdf)**, son rapport annuel qui fournit à la Commission européenne un aperçu du niveau des services d’e-gouvernement en Europe, avec, pour la première fois, des informations sur les services liés à la santé. Le rapport, dirigé par Capgemini et réalisé conjointement avec sa filiale** [**Sogeti**](https://www.sogeti.com/) **et les partenaires du consortium,** [**IDC**](https://www.idc.com/) **et** [**Politecnico di Milano**](https://www.polimi.it/en/)**, révèle que Malte, l'Estonie et le Luxembourg sont à la tête de la transformation numérique globale de l'administration en Europe, y compris de la santé en ligne, avec les services d'administration en ligne les plus centrés sur l'utilisateur, les plus transparents, les plus en pointe technologiquement et les plus transfrontaliers. L'étude souligne également que le succès futur de l'administration en ligne repose sur la fourniture de services inclusifs à différents utilisateurs afin de répondre aux besoins individuels de chacun, y compris aux besoins des personnes souffrant de certains handicaps ou ayant de faibles compétences numériques.**

Le rapport couvre les 27 États membres de l'UE, les pays de l'Association européenne de libre-échange, dont l'Islande, la Norvège et la Suisse, ainsi que les pays candidats à l'adhésion à l'UE, à savoir l'Albanie, le Monténégro, la Macédoine du Nord, la Serbie et la Turquie. En évaluant plus de 14 000 pages web, l'étude révèle que plus de huit services gouvernementaux sur dix évalués (81 %) sont désormais disponibles en ligne.

**La santé en ligne est une priorité clé de la politique numérique**

Bien que la Commission européenne reconnaisse la pertinence de la santé en ligne dans la transformation numérique des gouvernements, les scores du domaine de la e-santé ne sont que médiocres dans le rapport [Digital Compass](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade#ecl-inpage-kyvdstob)[[1]](#footnote-2).

Seuls trois pays ont un score de maturité en matière de santé en ligne supérieur à 90 % : Le Luxembourg (97 %), l'Estonie (93 %) et Malte (91 %). Les citoyens de ces trois pays sont bien soutenus par les services numériques liés à la santé. Parmi les pays étudiés, huit ont un score de maturité inférieur à 50%, ce qui signifie que les citoyens de ces pays doivent encore se référer à des moyens non numériques.

Même si l'accès des citoyens à l'information en ligne a été facilité dans une majorité de pays européens (77 %), les processus primaires au sein des hôpitaux, tels que la prise de rendez-vous et les consultations en ligne, en sont encore à leurs débuts. Cela vaut également pour les citoyens non nationaux, qui ne peuvent utiliser que trois services en ligne sur dix (34 %), citant comme principal obstacle le manque d'informations en anglais sur les sites web des hôpitaux.

Marc Reinhardt, responsable du secteur public et de la santé chez Capgemini, commente : *"La maturité numérique des services gouvernementaux progresse d'année en année, et la pandémie de COVID-19 a prouvé pourquoi cette évolution est cruciale. Nous avons vu que de bonnes capacités numériques dans le domaine de la santé ont permis aux pays de mieux faire face à la pandémie, en aidant à organiser les campagnes de vaccination et en décentralisant les traitements pendant les périodes d'isolement. Le rapport eGovernment Benchmark de cette année identifie la santé en ligne comme un domaine à améliorer clairement en ce qui concerne l'accessibilité et l'expérience des utilisateurs dans tous les domaines."*

**Favoriser l'inclusion et réorienter le parcours de l'utilisateur**

L'Europe s'efforce de faire des administrations numériques une place pour tous les utilisateurs. Toutefois, les services en ligne ne sont pas au même niveau de développement, comme le montre le rapport, si l'on compare les utilisateurs citoyens (77 %) aux entreprises (91 %), les nationaux (81 %) aux utilisateurs transfrontaliers (46 %) et les personnes ayant des capacités différentes (seuls 16 % des sites web du secteur public sont conformes à certains critères d'accessibilité au web). De surcroît, des réseaux gouvernementaux bien orchestrés sont nécessaires pour servir les utilisateurs tout au long de leur parcours.

**Facilité d'utilisation et outils clés durables**

Selon le rapport, les pays européens accordent la priorité à l'expérience utilisateur : 87 % des sites web gouvernementaux disposent d'une fonction de retour d'information, et 92 % présentent les informations de manière compatible avec les téléphones portables. Plusieurs éléments numériques sont également disponibles : deux tiers de tous les services permettent aux utilisateurs de s'identifier en ligne à l'aide d'une solution d'identification électronique officielle (eID) et les gouvernements préremplissent 67 % des formulaires de demande en ligne avec les informations qui leur ont été fournies précédemment.

Le rapport constate que si les pays continuent de plus en plus à fournir des eID et à utiliser des sources fiables pour pré-remplir les informations personnelles, ce n'est pas la norme. Bien que l'utilisation de l'eID soit en hausse, actuellement moins de la moitié (46 %) des services permettent une authentification unique.

La mise en œuvre de solutions inter-opérables entre plusieurs entités et paliers gouvernementaux permettra de créer une expérience d'administration en ligne plus cohérente pour les différents utilisateurs et fournisseurs de services dans les pays européens, indique le rapport.

Niels van der Linden, responsable du rapport pour les institutions de l'Union européenne chez Capgemini Invent, a déclaré : *" Nous avons vu le secteur public se transformer numériquement de manière progressive au cours des dernières années. Pour accélérer cette transformation, les gouvernements devront adopter des solutions numériques innovantes pour améliorer les services publics en ligne ainsi que pour accroître l'efficacité administrative. Nous avons besoin d'un écosystème GovTech européen florissant pour permettre aux gouvernements de débloquer la prochaine génération de services en ligne. Lors de la mise à l'épreuve des services d'administration en ligne, nos interactions gouvernementales deviennent également plus écologiques. Par exemple, les solutions sans papier montrent comment les gouvernements s'engagent en faveur d'une administration plus durable tout en augmentant le confort et la liberté des utilisateurs."*

Pour plus d’informations et pour télécharger le rapport [cliquez ici](https://prod.ucwe.capgemini.com/wp-content/uploads/2022/07/eGovernment-Benchmark-2022-1.-Insight-Report.pdf).

Vous trouverez plus d'informations sur l'agenda numérique de l'Union européenne [ici](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en).

**À propos de Capgemini**

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant 350 000 personnes dans plus de 50 pays. Partenaire stratégique des entreprises pour la transformation de leurs activités en tirant profit de toute la puissance de la technologie, le Groupe est guidé au quotidien par sa raison d’être : libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Fort de 55 ans d’expérience et d’une grande expertise des différents secteurs d’activité, Capgemini est reconnu par ses clients pour répondre à l’ensemble de leurs besoins, de la stratégie et du design jusqu’au management des opérations, en tirant parti des innovations dans les domaines en perpétuelle évolution du cloud, de la data, de l’Intelligence Artificielle, de la connectivité, des logiciels, de l’ingénierie digitale et des plateformes. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 18 milliards d'euros en 2021.

Get The Future You Want\* | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com#_blank)

*\*Capgemini, le futur que vous voulez*

1. The Digital Compass ou Boussole numérique fait partie de l'ambition de la Décennie numérique de l'Union européenne, qui définit une feuille de route sur dix ans pour la transition numérique de l'Europe. La Digital Compass vise à fournir 100 % des services publics clés en ligne d'ici 2030. [↑](#footnote-ref-2)