

Contact presse :

Florence Lièvre

Tél. : +33 (0) 1 47 54 50 71

E-mail : florence.lievre@capgemini.com

14^{ème} enquête comparative sur les services publics en ligne (EGov) : l'Europe avance, la France reste dans la moyenne

L'étude paneuropéenne, réalisée par un consortium mené par Capgemini, révèle que 3 services publics européens sur 5 sont déjà accessibles en ligne et que plus de la moitié d'entre eux (54%) sont adaptés au mobile

Paris, le 21 décembre 2017 - L'Europe continue de gagner en maturité dans le domaine de l'administration électronique : les services publics dématérialisés gagnent du terrain rapidement dans la quasi-totalité des pays de l'Union ; ils sont le plus souvent adaptés au mobile et l'offre s'étoffe. La 14^e enquête sur les services publics européens en ligne permet de comparer les Etats entre eux dans ces transformations. La France se situe dans la moyenne, qu'il s'agisse des services pour les entreprises, pour les salariés, pour les familles ou pour les études.

La Commission européenne publie aujourd'hui le rapport d'étude réalisé par [Capgemini](#) et d'autres partenaires de premier plan du consortium dans le domaine de l'innovation digitale. L'attention portée à l'amélioration de la transparence et à l'investissement dans des facteurs digitaux clés (comme l'identification électronique) est désormais cruciale pour renforcer l'administration en ligne et instaurer un marché unique numérique dans les années à venir.

L'enquête comparative de 2017 sur les services publics en ligne dresse l'état des lieux de la transformation digitale des administrations publiques européennes. Elle met en lumière les progrès qu'elles ont réalisés dans l'atteinte de ces objectifs. Plus de 10 000 sites Web ont été consultés et analysés dans les pays de l'UE28+ dans le cadre de l'enquête. L'étude a évalué la quantité et la qualité des services digitaux par rapport à quatre événements de la vie : la création d'une entreprise, la perte et la recherche d'un emploi, les études et la vie de famille. Le rapport montre que le secteur public européen continue de mettre davantage de services en ligne. L'étude montre aussi que les pays ont presque tous amélioré la disponibilité en ligne des services publics d'un point de vue quantitatif, mais que des mesures qualitatives (des modalités de prestation plus transparentes et le préremplissage de formulaires en ligne avec des données à caractère personnel, par exemple) sont nécessaires pour optimiser l'expérience globale des services digitaux.

L'étude montre aussi que la France reste un pays très proche de la moyenne européenne en ce qui concerne la disponibilité des services numériques en ligne.

Des marges importantes en matière d'amélioration de la transparence et de promotion des facteurs digitaux clés

En Europe, la performance des services publics en ligne évolue globalement dans la bonne direction. Des progrès satisfaisants ont ainsi été réalisés en matière de mobilité, puisque plus de la moitié des services (54%) sont désormais adaptés au mobile (par rapport à 27% en 2015). L'orientation utilisateur des services publics européens a atteint la moyenne de 85%, ce qui indique un niveau avancé de disponibilité



en ligne des services, ainsi que des possibilités d'interaction entre les citoyens et les administrations publiques et de recueil de leurs réactions. De plus, la mobilité transfrontalière a progressé de façon modeste. Il est probable qu'une mise en œuvre étendue de la Directive eIDAS¹ accroîtra davantage encore la disponibilité d'informations et de services pour les citoyens de l'UE lorsqu'ils monteront une entreprise ou étudieront à l'étranger.

Pour qui souhaite passer à la vitesse supérieure, les mesures de transparence et les investissements dans les facteurs digitaux clés – tels que l'identification électronique (eID) et les sources authentiques permettant de réutiliser les données –, sont des priorités. En matière de transparence, les pouvoirs publics doivent rattraper leur retard en ce qui concerne la divulgation d'informations sur le processus de prestation de services, leurs propres responsabilités et performances, ainsi que sur l'utilisation de données à caractère personnel. Outre la transparence, l'utilisation de conditions préalables technologiques (facteurs clés), à l'image de l'eID et des sources authentiques, peut encore être accélérée. Des améliorations ont été constatées en 2016 quant à la disponibilité de chacune d'elles. Les progrès restent toutefois modestes, compte tenu du délai de deux ans entre les mesures. Par exemple, le recours à l'identification électronique n'a été possible que dans le cadre d'un service public européen sur deux (52%), et le préremplissage de formulaires en ligne avec les données concernant l'utilisateur qui se trouvent en la possession des administrations se maintient à 47%.

Niels van der Linden, consultant principal et chef de projet chez Capgemini, explique : « *L'enquête comparative de 2017 sur les services publics en ligne montre des signes encourageants et la récente Déclaration ministérielle de Tallinn² illustre à quel point le secteur public attache une grande importance à la transformation digitale. Les administrations doivent désormais remettre en question la manière dont elles sont organisées, accroître les compétences de leurs fonctionnaires et s'ouvrir davantage en général, et ce afin de tirer réellement profit de l'utilité publique qui peut être créée par le biais des services digitaux.* »

Le marché unique numérique : est-ce pour bientôt ?

L'achèvement du marché unique numérique pourrait rapporter 415 milliards d'euros par an à l'économie européenne, créer des emplois et améliorer de manière significative les services publics.³ L'étude de cette année révèle que la vision d'un marché unique numérique est en train de prendre forme. L'écart entre la prestation de services aux utilisateurs du pays et celle aux étrangers se réduit, puisque trois services en ligne sur cinq (60%) sont désormais accessibles par-delà les frontières. La convivialité des services transfrontaliers s'est également améliorée (78%). Cela indique que les citoyens et les entreprises disposent d'un accès à des fonctions d'aide, d'assistance et de réclamation en ligne avancées. Le partage continu des meilleures pratiques permet aux pouvoirs publics européens de poursuivre leur apprentissage afin d'améliorer leurs services en ligne. L'innovation permanente en matière d'administration en ligne permettra de tirer pleinement parti du marché unique numérique et d'améliorer la relation entre les organismes publics et les citoyens.

Pour Dinand Tinholt, « *Vice President* » et responsable des services de Capgemini pour l'Union européenne : « *La technologie offre aux administrations de remarquables occasions de créer de l'utilité publique. Cela va au-delà de l'administration en ligne : il s'agit d'une stratégie digitale qui vise à tirer*

¹ eIDAS : electronic Identification Authentication and trust Services (authentification et identification électroniques et services de confiance)

² La récente Déclaration ministérielle fait ressortir la nécessité de s'efforcer d'être « *ouvert, efficace et inclusif, de fournir des services publics digitaux sans frontières, interopérables, personnalisés, conviviaux et de bout en bout à l'ensemble des citoyens et des entreprises, et ce à tous les niveaux de l'administration publique* ». La Déclaration comprend également « *des principes relatifs à l'orientation utilisateur pour la conception et la prestation de services publics digitaux* ». La Déclaration ministérielle de Tallinn sur l'administration en ligne, le 6 octobre 2017, accessible en ligne : http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559

³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/shaping-digital-single-market>



profit de ces opportunités. Une stratégie qui peut également compter sur l'intégration de nouvelles technologies, telles que l'intelligence artificielle, dans la prestation de services publics. »

Pour en savoir plus ou pour télécharger le rapport, cliquez [ici](#)

Pour en apprendre davantage sur le programme d'action digital de l'Union européenne, rendez-vous sur la page : <https://ec.europa.eu/digital-agenda/>.