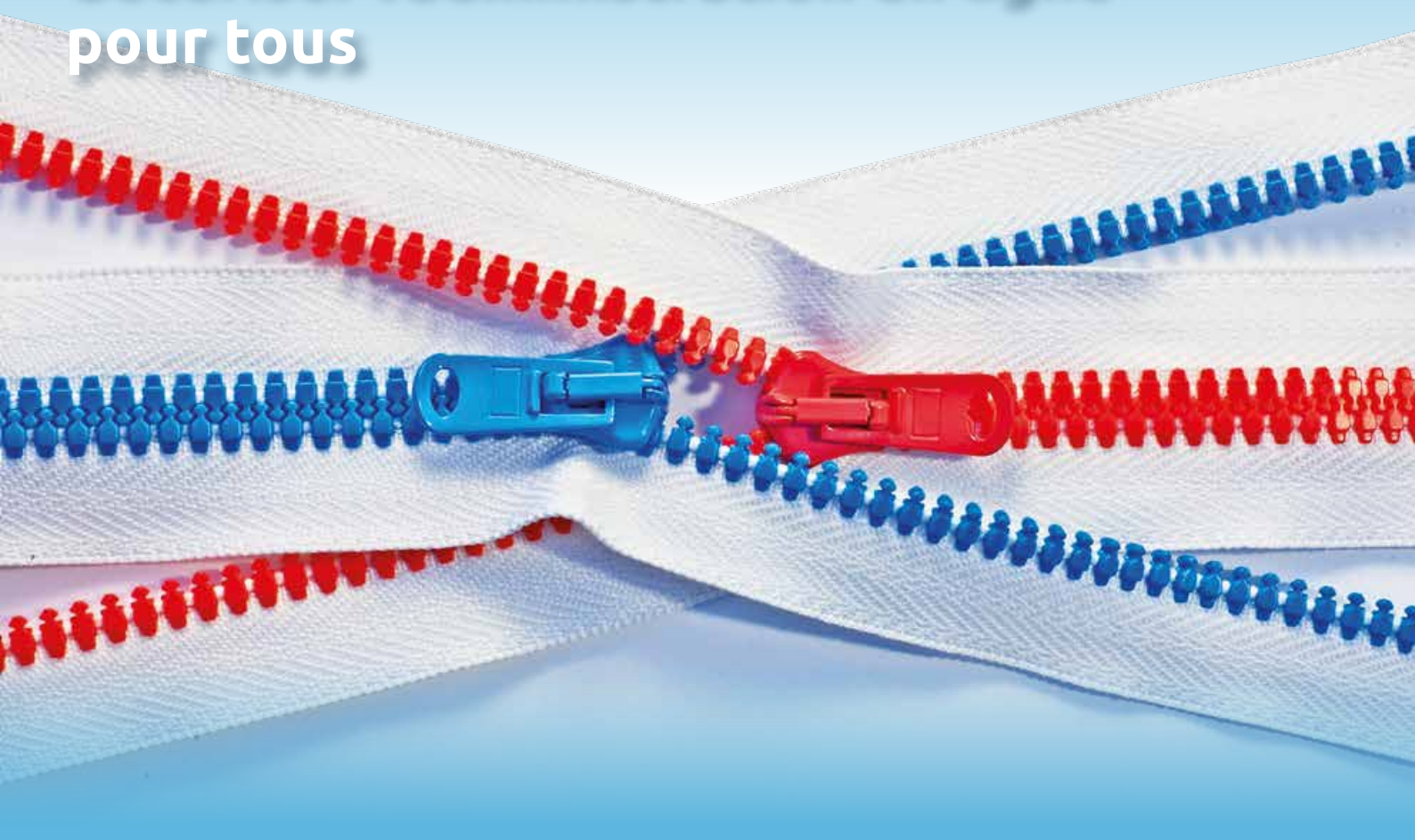




eGovernment Benchmark 2018

Sécuriser l'administration en ligne pour tous



DOCUMENT DE SYNTHÈSE POUR L'INSIGHT REPORT

Une étude établie pour la DG Réseaux de communication,
contenu et technologies de la Commission européenne par :



Marché
unique
numérique

La présente étude a été réalisée pour la Commission européenne par Capgemini, IDC, Sogeti, et Politecnico di Milano



Pour plus d'informations sur le présent document, contactez :



Commission européenne

Direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies

Email : CNECT-BENCHMARK-EGOV@ec.europa.eu

Unité F.4 – Économie et compétences numériques

Gianluca Papa, Stefanos Kotoglou – Responsables de projet pour l'eGovernment Benchmark collecte de données

Unité H.4 – Gouvernement en ligne et confiance

Gisele Roesems, Costas Kapsouropoulos – Responsables de projet pour l'eGovernment Benchmark Report

Equipe de projet

Niels van der Linden – Consultant principal, Capgemini

Chef de projet eGovernment Benchmark

E-mail : niels.vander.linden@capgemini.com

Rédigé et révisé par Dinand Tinholt, Niels van der Linden, Sem Enzerink, Roel Geilleit, Anouschka Groeneveld (Capgemini); Gabriella Cattaneo, Stefania Aguzzi (IDC); Florian Pallaro (Sogeti); Giuliano Noci, Michele Benedetti, Giulia Marchio, Alessandro Salvadori (Politecnico di Milano).

Identification interne

Numéro de contrat : Ares(2018)2076846

Numéro SMART: SMART 2018/0048

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITE

Par la Direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies de la Commission européenne.

Les informations et avis énoncés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'opinion officielle de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans cette étude. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne pourra être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans le présent document.

ISBN: 978-92-79-96549-4

DOI: 10.2759/859468

© Union européenne, 2018. Tous droits réservés. Certains passages sont octroyés sous licence sous conditions à l'Union européenne. Reproduction autorisée, moyennant la mention de la source.

Document de synthèse

En cette période de transformation numérique rapide et de changements sociétaux, les gouvernements européens transforment leurs services publics. Des solutions novatrices et innovantes soutiennent la réalisation d'un Marché Européen Unique Numérique. Une intégration plus poussée des technologies optimise et unifie les services publics tant à l'intérieur des pays qu'entre les pays. Le 2018 eGouvernement Benchmark met en évidence l'avancement actuel de la transformation numérique des administrations publiques européennes. De plus, son analyse en profondeur apporte des réflexions essentielles sur la mise en œuvre des principes énoncés dans le plan d'action 2016 – 2020¹ et dans la déclaration de Tallinn sur l'e-Gouvernement², tels que la numérisation des services par défaut, la fiabilité et la sécurité ainsi que l'ouverture et la transparence. S'appuyant sur ces politiques fondamentales, l'eGouvernement Benchmark identifie les améliorations et opportunités potentielles qui pourraient être développées par l'implémentation de services publics garantissant la priorité aux citoyens et aux entreprises.

Le présent Insight Report présente les principales conclusions de l'évaluation des services administratifs en ligne dans 34 pays : les 28 États membres de l'Union, ainsi que l'Islande, la Norvège, le Monténégro, la République de Serbie, la Suisse et la Turquie, appelés conjointement les pays de l'EU28+ dans l'ensemble de ce rapport. L'évaluation de ces services couvre les domaines prioritaires du Plan d'action 2016-2020 pour l'e-Gouvernement qui fournit également des informations sur l'état actuel des principes énoncés dans la déclaration de Tallinn. Chaque domaine prioritaire est mesuré par un ou plusieurs indicateurs, repris dans ce que l'on appelle les **références de niveau supérieur** :

- **Administration centrée sur l'utilisateur** : évalue dans quelle mesure un service est fourni en ligne, offre une navigation optimale sur mobile et une facilité d'utilisation (en termes de support en ligne disponible et de mécanisme de feedbacks).
- **Administration transparente** : évalue la transparence des activités des pouvoirs publics, les procédures de prestation de services, les responsabilités et les performances des organisations publiques et le niveau de contrôle dont bénéficient les utilisateurs sur les données à caractère personnel.
- **Mobilité transfrontalière** : indique dans quelle mesure les utilisateurs des services publics d'un autre pays européen peuvent utiliser les services en ligne.
- **Principaux catalyseurs** : évalue les conditions préalables techniques et organisationnelles pour l'implémentation de services d'administration en ligne, telles que l'identification électronique et l'authenticité des sources.

Les Mystery Shoppers jouent le rôle d'un citoyen normal dans chacun des pays observés. Ils ont été formés et mandatés pour observer, tester et mesurer les procédures des services publics, couvrant les quatre références de niveau supérieur. Une fois le travail d'enquête terminé, les résultats sont validés par les 28+ états membres participants.

1 Plan d'action 2016-2020 de l'UE concernant l'e-Gouvernement, disponible en ligne à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=15268

2 Déclaration de Tallinn sur l'e-Gouvernement, disponible en ligne: http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559

Performance globale de l'e-Gouvernement en Europe

Les efforts fournis par les pays européens en matière de transformation digitale portent visiblement leurs fruits en termes de performances de l'administration en ligne. L'évaluation couvre huit événements de vie différents reprenant les domaines les plus courants des services publics et représentent aussi bien les entreprises que les citoyens. Huit événements de la vie sont inclus dans le score de performance global de l'e-Gouvernement. Quatre de ces événements ont été mesurés en 2017 et les quatre autres en 2016. Les événements de la vie mesurés en 2017 étaient les suivants : les transactions commerciales régulières, le déménagement, la possession et conduite d'un véhicule et le démarrage d'une procédure de règlement de petits litiges. Les événements de la vie mesurés en 2016 sont la création d'entreprise, la perte et la recherche d'un emploi, la vie familiale et les études.

Les performances globales de l'e-Gouvernement en Europe apparaissent sur l'Image 1.0 et celle-ci montre que onze pays fournissent des services numériques de haute qualité dans tous les domaines évalués du secteur public. À l'opposé, huit pays affichent un score de maturité digitale inférieur à 50%. Tous les pays évalués obtiennent de meilleurs résultats concernant l'administration centrée sur l'utilisateur, mais les leaders obtiennent en moyenne 23 points de pourcentage plus élevés (p.p.) par rapport aux autres pays. Ce qui est particulièrement intéressant, c'est que les leaders marquent 56 p.p. de plus sur les catalyseurs clés (81% contre 24%), ce qui leur a probablement permis de mieux performer sur les autres indicateurs également.

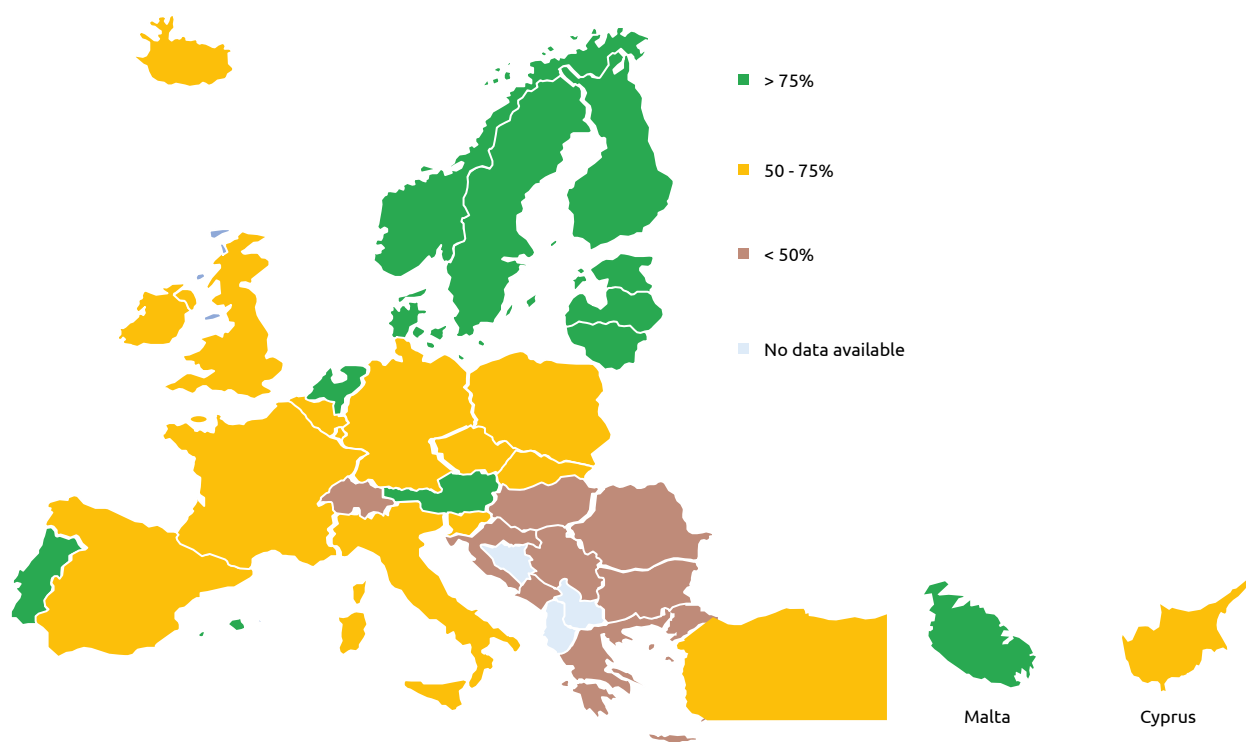


Image 1.1: Performance globale de l'e-gouvernement en Europe (pondération égale pour les références de niveau supérieur; EU28+, biennale 2016 + 2017)

En général, la référence la plus développée est l'administration centrée sur l'utilisateur, avec une moyenne biennale 2016 + 2017 de 82%⁴. Les trois autres références de niveau supérieur laissent davantage de place à l'amélioration. Les scores biennaux pour la transparence, la mobilité transfrontalière et les principaux catalyseurs sont proportionnellement de 59%, 54% et 54%.

Centrage sur l'utilisateur : une amélioration constante

La note de la référence Administration centrée sur l'utilisateur se monte à 82% et prend en compte trois éléments clés de l'implémentation de services en ligne :

- Le score de la maturité de la **disponibilité en ligne** des services atteint 83%. Celui-ci est basé sur quatre méthodes illustrant la mise à disposition des services dans un événement de la vie : le service est automatisé (4% de tous les services évalués), il est disponible en ligne (62%, via un portail ou directement), les informations relatives au service sont disponibles (32%, via un portail ou en ligne), les informations sur le service ne sont pas disponibles en ligne (2%; 'hors ligne').
- Le degré de maturité de **l'assistance aux utilisateurs** est de 88% et son évaluation est basée sur la disponibilité des canaux de support, tels que les chats en ligne.
- Six services publics sur dix sont **accessibles sur les téléphones portables** (62%).

Transparence : intégrer la transparence dans les activités quotidiennes du gouvernement

La référence Administration transparente s'élève à 59%, exhortant les entités publiques à faire de la transparence un différenciateur clé pour augmenter la confiance des citoyens et entreprises dans un gouvernement digital.

- Les organisations publiques peuvent toujours améliorer **la transparence concernant les prestations relatives à leurs services**. Environ la moitié des services (52%) fournissent aux utilisateurs des informations essentielles sur la date de livraison, l'avancement de la procédure et la performance des services.
- **La transparence des organisations publiques** est le critère ayant obtenu le meilleur score, c'est-à-dire 71%. Les organisations sont particulièrement claires en ce qui concerne leur mission et leurs responsabilités, leur structure organisationnelle, la législation pertinente à leur activité et la manière dont les utilisateurs peuvent demander des informations supplémentaires.
- Plus de transparence sur le traitement des données personnelles est crucial pour offrir des services fiables. Actuellement, **la transparence concernant les données personnelles** est de 54%. Seule la République Tchèque a atteint le niveau le plus élevé, en mentionnant si, quand, par qui et pourquoi des données à caractère personnel ont été consultées, et ce dans au moins quatre événements de la vie.

3 La figure 1.1 présente les scores biennaux. Cela correspond aux scores obtenus pour les huit événements de la vie mesurés au cours des deux dernières années : 2016 et 2017. Chaque événement de la vie est évalué une fois tous les deux ans afin de permettre aux pays de mettre en œuvre des améliorations. Pour cette figure, la moyenne non pondérée est calculée à partir des quatre références de niveau supérieur : centrage sur l'utilisateur, transparence, mobilité transfrontalière et catalyseurs clés.

4 Les scores mentionnés ici font référence au score biennal 2016 + 2017 de l'UE28 + - sauf mention contraire.

Mobilité transfrontalière : plus facile pour les entreprises que pour les citoyens

La référence de la Mobilité transfrontalière se chiffre à 54% et révèle le fait que le Marché Unique Numérique a besoin de porter son attention sur l'ouverture des frontières numériques pour les entreprises mais également pour les citoyens.

- Les services publics transfrontaliers sont plus souvent **disponibles en ligne** pour les entreprises que pour les citoyens (72% contre 59%).
- Les citoyens ne peuvent utiliser **l'identification électronique** que pour 6% des services offerts à l'étranger, tandis que les entreprises peuvent utiliser celle-ci pour 18% des services. Ces faibles scores ont pour explication le fait que la collecte des données a été achevée avant la date limite de l'implémentation d'eIDAS (29 septembre 2018). Pour deux fois plus de services, les citoyens et les entreprises peuvent utiliser **les eDocuments** pour compléter une demande de service (13% et 35% respectivement)

Principaux catalyseurs : les essentiels pour des services d'administration centrés sur l'utilisateur

La référence Principaux catalyseurs réalise un score de 54%, démontrant que les pays européens disposent d'une marge de manœuvre suffisante pour mettre en œuvre les catalyseurs dans leurs procédures de service :

- **l'eDocument** est le catalyseur le plus mature étant donné qu'il est implémenté dans 63% des services.
- L'indicateur **eID** s'élève à 51% et plus particulièrement l'eID nationale qui est implémentée dans 34% des sites web évalués. En outre, dans 18% des cas, un autre service est également accessible sans devoir s'authentifier à nouveau.
- Une **option de publication** numérique est disponible dans 52% des établissements, ce chiffre étant relativement similaire pour tous les événements de la vie (44% est le plus bas, relatif à l'événement « Etudes » et le plus haut étant « Transactions commerciales régulières » avec 62%).
- Les gouvernements utilisent des données connues pour préremplir (partiellement) 53% des formulaires électroniques, ce qui correspond au score de 53% des **sources authentiques**.

Moteurs de performance de l'e-gouvernement : la perspective du Benchlearning

Pour stimuler les progrès, les pays présentant des caractéristiques similaires sont comparés sur leurs performances relatives à leurs services d'administration en ligne, à l'aide d'indicateurs complémentaires provenant de sources externes, axés sur le niveau d'adoption et d'investissement dans les technologies digitales. Un tel exercice d'apprentissage comparatif aide à comprendre quels facteurs contextuels favorisent ou entravent l'innovation. Les performances de l'administration en ligne sont mesurées grâce à deux métriques : la pénétration et la numérisation

- **La pénétration** rend compte de l'adoption des services de l'e-Gouvernement en ligne. Le niveau global de pénétration en Europe est de 53%, avec des pays affichant des scores très variés. La Suède est le pays le plus performant en matière de pénétration, ce qui signifie que l'utilisation des canaux en ligne suédois est très répandue parmi les utilisateurs de services gouvernementaux.

- **La numérisation** indique le niveau de numérisation du back et front office des administrations publiques. Il englobe les quatre références de niveau supérieur de l'indicateur de l'e-Gouvernement. Le niveau de numérisation en Europe est de 63%, les différents pays obtenant davantage de résultats similaires que pour la pénétration. Le pays le plus performant en matière de numérisation est Malte, qui a atteint des niveaux élevés en facilité d'utilisation, en transparence, en mobilité transfrontalière et en implémentation des catalyseurs clés.

Afin de fournir des informations supplémentaires, la corrélation possible entre les caractéristiques d'un pays et ses scores en pénétration et numérisation a été testée. La corrélation la plus forte a été observée entre les caractéristiques de l'utilisateur (compétences digitales et utilisation des TIC) et l'indice de pénétration. Les pays avec des citoyens habiles, ayant une utilisation quotidienne plus fréquente d'internet sont également les pays où les services d'administration en ligne sont largement utilisés. Cela pourrait faire allusion à la valeur des activités de sensibilisation et d'éducation susceptibles d'accroître l'utilisation des services publics en ligne. En outre, il existe une corrélation positive entre la pénétration et la qualité du gouvernement. Il semble que chaque fois que les citoyens perçoivent les services fournis par les administrations publiques comme étant de bonne qualité, ils sont plus enclins à utiliser des outils en ligne et les services publics.

Du côté de la numérisation, une forte corrélation a été trouvée avec l'indicateur de connectivité. Cela indique que les pays avec un niveau élevé de déploiement et de qualité d'infrastructures à haut débit sont également les pays fournissant services publics en ligne de qualité. Il semble donc que garantir des services rapides à haut débit permet aux administrations publiques de partager plus rapidement les données relatives aux services et de traiter les demandes de service plus rapidement, ce qui se traduit par des niveaux de numérisation plus élevés. De plus, la numérisation est positivement corrélée à la qualité du gouvernement, ce qui indique que lorsqu'un pays présente des niveaux élevés de numérisation, les citoyens perçoivent les performances de l'administration en ligne comme étant de grande qualité.

En comparant les pays possédant des caractéristiques similaires, il devient évident que certains pays obtiennent des résultats inférieurs, conformes ou supérieurs aux attentes découlant du contexte spécifique à leur pays. Les pays ayant des niveaux de pénétration et de numérisation plus faibles pourraient apprendre des pays qui ont pu atteindre des performances plus élevées en matière d'administration en ligne avec des variables contextuelles similaires.



European Commission

eGovernment Benchmark 2018
Sécuriser l'administration en ligne pour tous

Luxembourg, Office des publications de l'Union européenne

2018 - 9 pages.

ISBN: 978-92-79-96549-4

DOI: 10.2759/859468

© Union européenne, 2018. Tous droits réservés. Certains passages sont octroyés sous licence sous conditions à l'Union européenne. Reproduction autorisée, moyennant la mention de la source.

