

Contacts Presse :

Aurélie Jacquot

Tel. : + 33 1 47 54 50 71

Email: aurelie.jacquot@capgemini.com

Christel Lerouge

Tel. : +33 (1) 47 54 50 76

Email: christel.lerouge@capgemini.com

Publication des résultats de la 7^{ème} édition de l'étude annuelle de Capgemini consacrée aux services publics en ligne en Europe

Le développement des services publics en ligne préfigure l'émergence du « Gov 2.0 » en Europe

Paris, le 20 septembre 2007 – Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, publie aujourd'hui les résultats de la septième édition de son étude annuelle sur le e-Gouvernement, réalisée pour le compte de la Commission Européenne. L'étude montre une progression significative de l'accès aux services publics en ligne par rapport aux objectifs définis par le Plan d'Action i2010 e-Gouvernement. La part des services publics européens entièrement disponibles en ligne a augmenté de manière sensible, passant de 50% en 2006 à 58% en 2007, notamment grâce à l'amélioration des services en ligne dédiés aux citoyens. Cette année, l'étude mesure en particulier l'adaptation des services aux besoins des utilisateurs.

L'étude réalisée par Capgemini fait partie des outils utilisés par la Commission Européenne pour mesurer l'état d'avancement de son plan « i2010 - Une Société Européenne de l'Information pour la croissance et l'emploi ». Lancé le 1^{er} juin 2005, ce plan recense les principaux défis et développements auxquels les gouvernements devront faire face jusqu'en 2010 dans le domaine de la société de l'information et dans le secteur des media.

Depuis 2001, l'étude a été conduite chaque année auprès de plus de 5 000 organismes publics dans 31 pays, incluant les 27 Etats membres de l'UE ainsi que l'Islande, la Norvège, la Suisse et la Turquie. Tous les pays couverts par l'étude ont fait des progrès notables ces dernières années dans la fourniture de services publics. En outre, les services publics en ligne sont devenus plus facilement accessibles et plus sophistiqués par rapport à 2006. Selon l'étude, le pays le plus avancé – l'Autriche – a désormais rempli 100% des critères pour les 20 services mesurés. D'autres pays se distinguent également : le Portugal a rejoint trois autres Etats membres – Malte, l'Estonie et la Slovénie - qui ont réalisé d'importants progrès ces dernières années.

Malgré des améliorations notables, il existe toujours un écart significatif entre la disponibilité totale des services en ligne pour les citoyens (50%) et leur disponibilité pour les entreprises (70%). Un fossé persiste également entre le pays leader, l'Autriche (100% des critères remplis), et les derniers du classement.

Graham Colclough, Directeur associé du secteur public Capgemini, commente les résultats de l'étude : « *Les nouveaux Etats membres ont rapidement progressé grâce à leur petite taille et leur organisation centralisée. Mais la taille ne fait pas tout ; en effet, certains Etats plus petits – qu'ils soient anciens ou nouveaux membres de l'UE - n'ont pas encore pleinement adhéré à l'e-Gouvernement. En outre, certains pays membres de longue date de l'UE et très avancés en la matière ont progressé à un rythme moins soutenu au cours de ces dernières années.* »

Cette année, l'étude évalue l'adaptation des services aux besoins des utilisateurs à travers un panel d'outils mesurant la sécurité des données, la disponibilité multi-canal et l'accessibilité. Des progrès ont ainsi été réalisés en terme de choix pour les utilisateurs, puisque 24% des sites internet évalués proposent des solutions d'accès alternatives (centre d'appel, téléphone mobile, TV digitale). Si des mesures ont été prises pour garantir la sécurité et l'accessibilité de ces sites, la réalité est plus nuancée. Seuls 27% des sites internet de l'UE ont mis en place un système d'e-identification pourtant obligatoire tandis que seuls 5% des sites sont conformes aux normes d'accessibilité. Point positif toutefois, en moyenne 75% du panel des 20 services mesurés est désormais disponible sur les portails nationaux : le guichet unique est donc devenu une réalité.

Graham Colclough poursuit : « *Cette étude montre que les entreprises, en particulier, bénéficient d'un bon accès aux services en ligne et que les gouvernements sont aujourd'hui bien avancés en matière de services générateurs de revenus. Toutefois ces bons résultats ne doivent pas empêcher les gouvernements européens de poursuivre dans cette voie pour offrir aux citoyens des services en ligne de qualité et construire ainsi une relation de confiance. Ils doivent réduire le fossé qui se crée entre les sphères publique et commerciale en matière de services en ligne et chercher à apporter une nouvelle expérience en matière de Gov 2.0, qui soit attractive et réponde aux besoins du citoyen de manière efficace, cohérente et économique. Une tâche difficile, j'en conviens !* »

A propos de l'Etude 2007 de e-Gouvernement de l'UE.

L'objectif de cette étude est de fournir un rapport aux différents pays Européens pour qu'ils comparent leur progrès et partagent ensemble les meilleures pratiques. L'étude, conduite en avril 2007, pour la septième année consécutive, est un élément central de l'initiative i2010 lancée par l'Union Européenne pour donner l'accès aux apports de la société de l'information à tous les citoyens Européens. Le critère de mesure utilisé couvre le niveau d'interaction en ligne et la disponibilité des services publics en ligne dans leur globalité.

L'intégralité de l'étude est disponible sur le site de Capgemini :

http://www.capgemini.com/resources/thought_leadership/benchmarking_the_supply_of_online_public_services/

A propos du Plan d'Action i2010 e-Gouvernement :

Ses 5 priorités sont :

- *Servir tous les citoyens* : lutter contre la fracture numérique afin que tous les citoyens puissent bénéficier de services fiables, innovants et d'un accès facilité ;
- *Faire de l'efficacité une réalité* : améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs, garantir la transparence et la fiabilité, contribuer à l'allègement des charges administratives ;

- *Mettre en place des services clés pour les citoyens et les entreprises* : d'ici 2010, 100% de disponibilité des services publics d'achat en ligne avec un taux d'utilisation de 50% ;
- *Mettre en place les outils nécessaires* : pour que les citoyens et les entreprises bénéficient d'un accès facilité et sécurisé aux services publics à travers toute l'Europe ;
- *Renforcer la participation et le processus de décision démocratique* : utiliser des outils efficaces pour servir le débat public et stimuler la participation au processus de décision démocratique.

A propos de Capgemini

Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, aide ses clients à se transformer et à améliorer leurs performances en leur conseillant les technologies les plus adaptées. Capgemini s'engage ainsi à favoriser la liberté d'action de ses clients et à accroître leurs résultats, grâce au savoir-faire et à la capacité d'écoute de ses équipes, en s'appuyant sur une méthode de travail unique, la « Collaborative Business Experience ». Capgemini a réalisé en 2006 un chiffre d'affaires de 7,7 milliards d'euros et emploie environ 80 000 personnes dans le monde. Plus d'informations sur : www.capgemini.com