European Commission

eGovernment Benchmark 2022

Etude comparative des gouvernements numériques en Europe.

RESUME EXECUTIF

Ecrit par Capgemini, Sogeti, IDC and Politecnico di Milano
pour la direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies de la Commission Européenne

Juillet– 2022

Capgemini sogeti Part of Capgemini

DG CONNECT

IDC Analyze the Future POLITECNICO MILANO 1863

COMMISSION EUROPÉENNE
Direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies de la Commission Européenne Directorion H — Société numérique, confiance & cybersécurité
Unité H.4 — : Gouvernement en ligne & confiance
Directoration F — Transformation numérique
Unit F.4 — Economie numérique, plan de recouvrement et compétences numériques

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

European Commission
B-1049 Brussels

eGovernment Benchmark 2022 Document de synthèse

Etude comparative des gouvernements numériques en Europe.

Manuscrit achevé en Mars 2022

Edition 1

EQUIPE PROJET

Capgemini: Niels van der Linden, Sem Enzerink, Jochem Dogger, Myrte ter Horst, Teddy van Eijk
Sogeti: Sandrine Cipponeri & Erlend Firth
IDC: Massimiliano Claps & Alba Balla
Politecnico di Milano: Giuliano Noci, Michele Benedetti, Giulia Marchio & Marco Gaeta

Contact: Niels van der Linden (Project Manager eGovernment Benchmark)

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

NOTICE LÉGALE

Les informations et les points de vue énoncés dans la présente publication sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'opinion officielle de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données incluses dans cette étude. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite de l'information contenue dans ce document (http://www.europa.eu).

PDF	ISBN 978-92-76-49861-2	doi: 10.2759/151805	KK-08-22-083-FR-N

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2022

© Union européenne, 2022

Réutilisation autorisée, moyennant mention de la source. La politique de réutilisation des documents de la Commission européenne est régie par la décision 2011/833/UE (JO L 330 du 14.12.2011, p. 39). Toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres documents dont l'Union européenne n'est pas titulaire des droits d'auteur est interdite sans l'autorisation des titulaires des droits d'auteur (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Cela signifie que la réutilisation est autorisée moyennant citation appropriée de la source et indication de toute modification.

Pour toute utilisation ou reproduction d'éléments qui ne sont pas la propriété de l'Union européenne, il peut être nécessaire de demander l'autorisation directement auprès des titulaires de droits

Synthèse

L'eGovernment Benchmark : Etude comparative des gouvernements numériques en Europe.

Stimuler la transformation numérique des administrations reste une priorité absolue pour l'Union européenne. Conformément à l'ambition affichée dans le cadre de la **Décennie numérique de l'Europe**, l'Europe vise à fournir en ligne les principaux services publics d'ici 2030. Des investissements et des politiques phares ont été mis en place afin d'y parvenir. A titre d'exemple, les Etats membres sont parvenus à allouer plus de 26% des dépenses de la **Facilité pour la reprise et la résilience**, à la transition numérique. En outre, l'Europe a établi des fondations pour développer des initiatives digitales plus centrées sur l'humain, respectant les valeurs européennes, au travers de la (proposition) de **Déclaration de droits et principes numériques**.

Le Coronavirus (COVID-19) a mis les citoyens, les entreprises et les gouvernements à l'épreuve. Cette situation a conduit l'Europe à repenser la valeur de la digitalisation et la façon dont les services gouvernementaux sont fournis. Dès lors, les gouvernements ont-ils été capables de s'adapter et de devenir plus numériques ? L'eGovernment Benchmark répond à cette question et compare dans quelle mesure les gouvernements fournissent des services publics numériques. En tant qu'étude internationalement reconnue, l'eGovernment Benchmark examine l'amélioration continue des sites web gouvernementaux et des portails destinés aux citoyens et entreprises, à travers l'Europe. Cette édition rend compte de la transformation numérique des gouvernements en 2021 et 2022, pendant cette période historique de résilience économique et sociale.

Analyser les gouvernements numériques à travers les yeux des citoyens et des entrepreneurs.

- L'eGovernment Benchmark met en évidence le eGovernment dans **35 pays européens**, appelés "Europe" ou "UE27+" : les 27 États membres de l'Union européenne, l'Islande, la Norvège, la Suisse, l'Albanie, le Monténégro, la Macédoine du Nord, la Serbie et la Turquie.

- Les citoyens des pays participants ont évalué les services publics numériques. Ils ont visité, testé et évalué 14 252 pages web entre juillet et août 2021, et en octobre 2020 à travers **9 événements en live** (domaines gouvernementaux).

- Cette étude évalue les services publics en ligne selon **quatre dimensions**, qui se composent de 14 indicateurs, répartis en 48 questions d'enquête. Les quatre dimensions peuvent être décrites par les questions suivantes :

1. **Centralité de l'utilisateur** – Dans quelle mesure les services sont-ils offerts en ligne ? Sont-ils adaptés aux téléphones portables ? Et quels sont les dispositifs de soutien et de feedback en ligne mis en place ?
2. **Transparence** – Les administrations publiques fournissent-elles des informations claires, communiquées de manière ouverte, sur la manière dont leurs services sont fournis ? Sont-elles transparentes quant aux responsabilités et aux performances de leurs organisations publiques, et quant à la manière dont les données personnelles des citoyens sont traitées ?
3. **Facteurs clés** – Quels sont les outils technologiques mis en place pour la prestation de services d'eGovernment en ligne ?
4. **Services transfrontaliers** – Avec quelle facilité les citoyens étrangers peuvent-ils accéder et utiliser les services en ligne ? Quels mécanismes de soutien et de retour d'expérience en ligne sont mis en place à destination des utilisateurs transfrontaliers ?

Il convient de noter que la mise à jour de la méthode en 2020 a entraîné une rupture dans la série, rendant impossible les comparaisons directes avec les rapports précédents.

Les gouvernements numériques européens en un coup d'œil.

1. En ce qui concerne **la centralité de l'utilisateur**, il est prometteur de constater que plus de huit services gouvernements sur dix (81%), sont désormais disponibles en ligne. Grâce à la réutilisation des données, 6% des services sont même fournis de manière proactive, sans action requise de la part de l'utilisateur. De plus, 92% des pages web gouvernementales partagent l'information en version mobile et 87% disposent d'une fonction de retour d'expérience utilisateur.
2. En ce qui concerne **la transparence**, 58% des portails gouvernementaux informent les utilisateurs de l'existence et de la nature des données personnelles qui ont été consultées et traitées par les administrations publiques, par exemple, pour vérifier si un usager est éligible à un service du secteur public. En outre, moins de la moitié des services, soit 43%, indiquent la durée nécessaire à l'accomplissement d'une procédure en ligne. Seul un tiers des administrations invitent activement les usagers à participer à la conception des services en ligne.
3. En ce qui concerne les **facteurs clés**, deux tiers de l'ensemble des services permettent aux usagers de s'identifier en ligne à l'aide d'une solution d'identification électronique officielle (eID). De même, les systèmes de données interopérables aident les gouvernements à préremplir 67% des formulaires de demande en ligne, à l'aide d'informations déjà connues. Plus des trois quarts des gouvernements ont mis en place une solution de boîte aux lettres numérique et proposent également des services pour lesquels les utilisateurs peuvent télécharger ou obtenir des documents en ligne.
4. En ce qui concerne les **services transfrontaliers**, près de la moitié des services (46%) peuvent être obtenus en ligne par des utilisateurs non-nationaux. Les principaux obstacles à cet accès sont constitués par des problèmes de linguistique et le fait que seul un quart des services accepte les eID provenant d'autres pays européens.

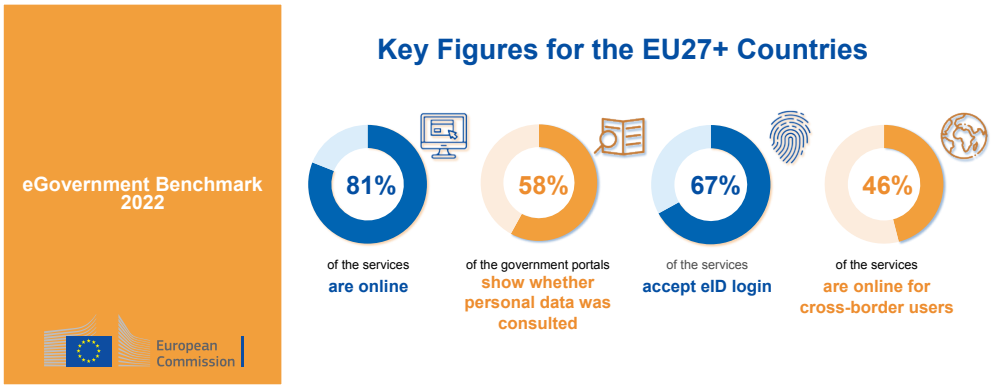

Illustration n°1 : Aperçu des données principales (moyenne bi-annuelle de l'UE27+)

En plus des progrès réalisés dans les quatre dimensions, nous calculons un score global de **maturité de l'eGovernment Benchmark** sur la base des 48 questions de l'enquête. Ce score composite varie d'une échelle de 0 à 100 %.

Les leaders européens sont Malte (96 %) et l'Estonie (90 %). Leur administration numérique est la plus centrée sur l'utilisateur, la plus transparente, la mieux équipée technologiquement et la plus ouverte aux utilisateurs des autres pays européens. Ce duo de tête est suivi par un groupe de pays performants : Le Luxembourg (87%), l'Islande (86%), les Pays-Bas (85%), la Finlande (85%), le Danemark (84%), la Lituanie (83%), la Lettonie (80%), la Norvège (79%), l'Espagne (79%) et le Portugal (78%). La performance globale de l'UE27+ est de 68%.

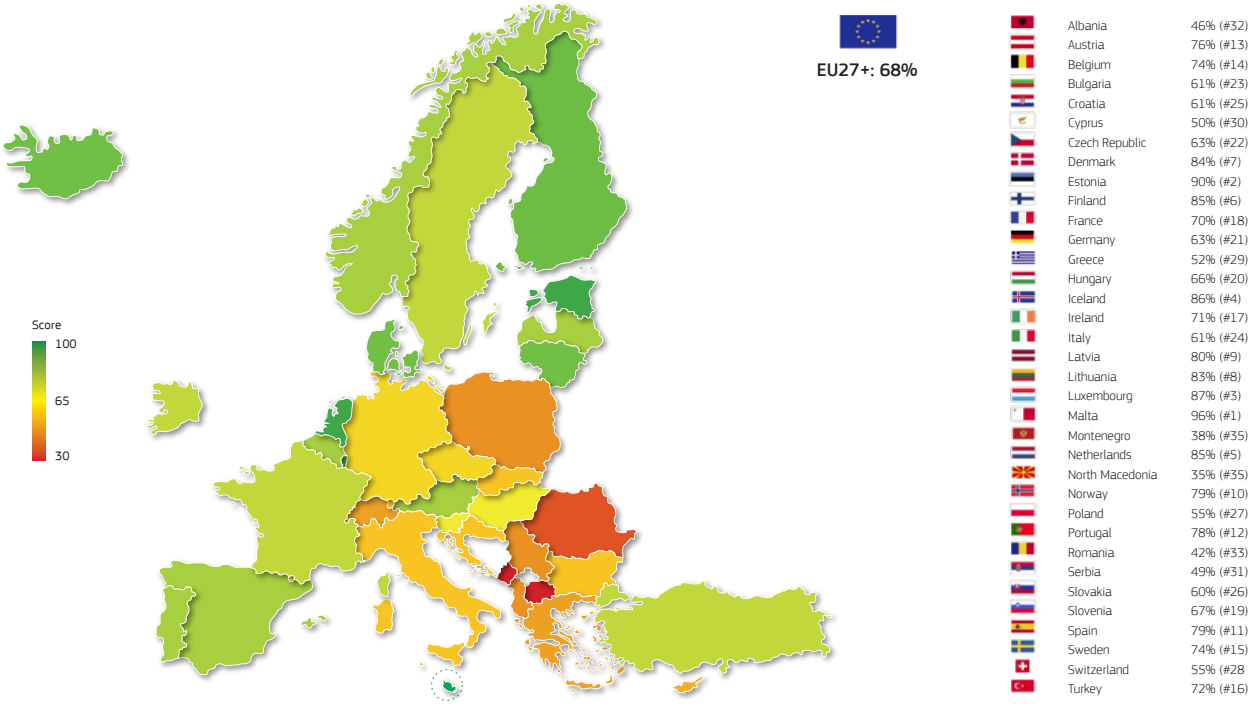

Illustration n°2: Maturité globale du pays en eGovernment (moyenne bi-annuelle de l'UE27+)[1]

Conclusions principales

Les administrations ont poursuivi la numérisation de leurs services pendant la pandémie de la COVID-19. Cependant, les administrations publiques ne peuvent aujourd'hui relever seules ce défi. Elles ont besoin des unes des autres ainsi que de leurs usagers et ce, tout en synchronisant la numérisation des services publics. Compte tenu des forces et des faiblesses de l'Europe, trois grands défis sont à relever :

1. Repenser l'utilisateur : au vu de la grande variété des profils d'utilisateurs, la conception de services centrés sur l'utilisateur doit pouvoir répondre aux besoins de chacun, y compris des utilisateurs en situation de handicap ou disposant de faibles compétences numériques. Cette étude souligne que les gouvernements peuvent améliorer leur offre inclusive de services en ligne. Il est recommandé que les gouvernements :

- prennent en compte les besoins de citoyens et des entreprises pour lesquels, actuellement, respectivement 77% et 91% des services sont proposés en ligne.
- adaptent leurs services tant, pour les ressortissants nationaux que pour les utilisateurs transfrontaliers, ces derniers ne pouvant avoir accès aux services en ligne qu'à hauteur de 46%, contre 86% pour les ressortissants nationaux.
- garantir des pages web accessibles, exploitables, compréhensibles et solides à destination des personnes en situation de handicap : seulement 16% des pages web répondent actuellement aux critères d'accessibilité sélectionné.
- fournir des services aux utilisateurs par le biais d'équipements variés : 77% des services sélectionnés sont accessibles en ligne par des PC alors que seulement 62% de ces services sont accessibles via mobiles ou tablettes, et ce, avec une faible intégration de l'eID, des eDocuments et de sources authentiques pour les utilisateurs mobiles.
- cocréer des services avec les utilisateurs. Aujourd'hui, guidés par les valeurs et les principes européens, un tiers des gouvernements participent à cette pratique et sensibilisent, simplifient leurs services, offrent un support et fournissent des canaux alternatifs afin d'intégrer la diversité de l'administration en ligne.

[1] La mise à jour de la méthode en 2020 a entraîné une rupture dans la série, rendant impossible les comparaisons individuelles avec les rapports précédents.

2. Réorienter le parcours de l'utilisateur : les évènements de la vie des citoyens et des entreprises impliquent souvent des services de plusieurs entités gouvernementales. Des réseaux gouvernementaux structurés sont nécessaires pour accompagner les utilisateurs tout au long de leur parcours. Les prochaines étapes communes à suivre consistent à :

- combler les lacunes en matière de services à plusieurs niveaux de l'administration. En Europe, 84% de l'ensemble des services fournis par les organisations gouvernementales sont disponibles en ligne, tandis que 71% de services régionaux et seulement 60% de services locaux peuvent être accessibles numériquement.
- exploiter le rôle des portails gouvernementaux par lesquels 93% de l'ensemble des services peuvent être trouvés par les utilisateurs. Cela permettra aux utilisateurs d'accéder aux services liés à leur vie quotidienne par l'intermédiaire de guichets uniques. En agissant comme un gouvernement unique à la gouvernance claire, la fourniture de services de bout en bout sera également facilitée, dans la mesure du possible, par l'élimination des silos départementaux. Les gouvernements pourront dès lors garantir de parcours utilisateurs complétés intégralement en une seule interaction.

3. Renforcer l'ambition d'interopérabilité : les technologies clés habilitantes, mises en œuvre avec succès et interopérables, constituent les fondements de la prochaine génération du eGovernment. Les administrations publiques, les fournisseurs IT reconnus, les jeunes entreprises innovantes et les autres innovateurs sont invités à :

- promouvoir l'échange de données interopérables, afin de fournir davantage de services de manière proactive, et ainsi augmenter le niveau actuel d'échange de données qui atteint les 6%. Des systèmes connectés et uniformes permettent également aux gouvernements de préremplir davantage de formulaires de demande en ligne, à l'aide d'informations déjà connues (67% actuellement). La réutilisation des données personnelles dans les formulaires devrait pouvoir être plus visibles dans les solutions de contrôle des données personnelles (actuellement, la disponibilité de ces données est effective pour 58% des gouvernements).
- Ouvrir la voie aux futures eIDs, en résolvant, par exemple, les problèmes de connexion, dans la mesure où, aujourd'hui, moins de la moitié (46%) des services permettent une authentification unique. En outre, les utilisateurs peuvent se connecter avec leur eID dans les trois quarts des administrations centrales alors que cette connexion n'est possible que pour environ un tiers des administrations régionales et locales. Une mise en œuvre plus large de solutions interopérables permettra de créer une expérience d'administration en ligne plus cohérente pour les différents utilisateurs, les différents fournisseurs de services et les différents pays européens.

ENTRER EN CONTACT AVEC L'UE

En personne

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres d'information Europe Direct sont à votre disposition. Pour connaître l'adresse du centre le plus proche, visitez la page suivante: https://europa.eu/european-union/contact_fr

Par téléphone ou email

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne. Vous pouvez contacter ce service :
numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs peuvent facturer les appels),
– Au numéro suivant : +32 22999696 ou
– par email via: https://europa.eu/european-union/contact_fr

RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR L'UE

En ligne

Des informations sur l'Union européenne dans toutes les langues officielles de l'UE sont disponibles sur le site Europa : https://europa.eu/european-union/index_fr

Publications UE

Vous pouvez télécharger ou commander des publications gratuites et payantes de l'UE à l'adresse suivante : https://publications.europa.eu/en/publications. De multiples exemplaires des publications gratuites peuvent être obtenus en contactant Europe Direct ou votre centre d'information local (https://europa.eu/european-union/contact_fr).

Droit de l'UE et documents connexes

Pour accéder aux informations juridiques de l'UE, y compris à l'ensemble du droit de l'UE depuis 1952 dans toutes les versions linguistiques officielles, consulter EUR-Lex: http://eur-lex.europa.eu.

Données ouvertes de l'UE

Le portail de données ouvertes de l'UE (https://data.europa.eu/euodp/fr/home) donne accès aux ensembles de données de l'UE. Les données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement, à des fins commerciales et non commerciales.

KK-08-22-083-FR-N

Office des publications
de l'Union européenne

ISBN 978-92-76-49861-2