

20ème édition de l'étude comparative des prestations de services publics en ligne : moins de la moitié des services transfrontaliers sont disponibles en ligne en raison de problèmes de langue et d'identification électronique

Comblant le fossé entre les utilisateurs transfrontaliers et nationaux sera essentiel pour que l'Europe atteigne les objectifs liés au projet de « décennie numérique ».

Paris, le 28 septembre 2023 - L'édition du 20^{ème} anniversaire de l'« E-government Benchmark » de Capgemini, commandé par la Commission européenne, montre que plus de huit services gouvernementaux sur dix (84 %) sont désormais disponibles en ligne dans toute l'Europe, mais que les utilisateurs transfrontaliers se heurtent encore à de multiples obstacles. Cette étude annuelle, qui évalue plus de 15 000 sites Web gouvernementaux, révèle également que Malte et l'Estonie disposent des services publics numériques les plus centrés sur l'utilisateur, les plus transparents, les mieux équipés sur le plan technologique et les plus orientés vers l'international en Europe. Certains pays ont par ailleurs considérablement mûri en matière d'administration numérique par rapport à l'année dernière : la Turquie a gagné 10 points, tandis que la Grèce et la Serbie ont progressé de 8 points.

Le rapport, dirigé par Capgemini et réalisé conjointement avec sa filiale Sogeti et les partenaires du consortium, IDC et Politecnico di Milano, souligne les facteurs clés nécessaires pour atteindre les objectifs numériques fixés à horizon 2030. Il s'agit avant tout de fournir des services à différents utilisateurs, par l'intermédiaire de différents prestataires, et ce, dans tous les pays européens.

Marc Reinhardt, responsable mondial du secteur public et de la santé chez Capgemini, déclare : « *Depuis 20 ans que nous évaluons les progrès des services d'administration en ligne en Europe, nous avons constaté une nette transformation de la disponibilité et de la qualité des services numériques destinés aux citoyens. Toutefois, comme les budgets continuent de se resserrer, l'Europe doit s'unir pour améliorer encore les services d'administration en ligne. L'acte pour une Europe interopérable pourrait constituer une étape majeure dans cette direction. L'amélioration des capacités numériques des organes de gouvernance locale tels que les municipalités pour les rendre plus efficaces et l'exploitation des données et de l'IA dans les services gouvernementaux seront essentielles pour garantir une meilleure expérience citoyenne. La double transformation vers une économie numérique et durable étant en cours, il va devenir critique d'intégrer la « durabilité » dans la conception même de ces services.* »

Les services destinés aux utilisateurs transfrontaliers ne sont pas encore à la hauteur de leurs homologues nationaux

Les services numériques permettent aux utilisateurs de faire des demandes transfrontalières sans être physiquement présents. Selon le rapport, moins de la moitié (49 %) des services mesurés sont disponibles pour les utilisateurs transfrontaliers, ce qui est nettement moins que pour les utilisateurs nationaux. Cela s'explique par les multiples difficultés que rencontrent les utilisateurs transfrontaliers, notamment les



problèmes de langue et le manque d'options d'identification électronique. De nombreux sites web gouvernementaux ne sont disponibles que dans la langue nationale et seuls 25 % des sites web permettent l'authentification transfrontalière par carte d'identité électronique. Pourtant, en 2022, 46 % des services étaient en ligne pour les utilisateurs transfrontaliers, ce qui montre que les institutions gouvernementales s'efforcent de combler le fossé.

Des services sécurisés et centrés sur l'utilisateur favorisent l'adoption et accélèrent la numérisation

Des services sûrs et transparents sont les piliers d'une administration en ligne et d'une prestation de services dignes de confiance. Dans 70 % des cas, les utilisateurs peuvent s'identifier à l'aide de leur carte nationale d'identité électronique, ce qui permet une authentification sûre. De plus, les gouvernements pré-remplissent les informations personnelles tout aussi souvent (70 %) lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution du service.

Pendant la prestation, huit services sur dix informent l'utilisateur qu'une étape du processus a été franchie avec succès, mais moins de la moitié (46 %) de tous les services indiquent la durée nécessaire à l'achèvement du service. En outre, la majorité (82 %) des sites web du secteur public ne respectent pas un ou plusieurs critères des lignes directrices pour l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.1) et ne sont donc pas conformes aux exigences en matière d'accessibilité.

Le rapport a également révélé une tendance positive en ce qui concerne l'expérience mobile : plus de neuf sites web gouvernementaux sur dix (94%) sont réactifs sur les appareils mobiles, contre seulement 60% en 2017. Pourtant, seuls six services sur dix (63 %) peuvent être effectués sur des smartphones. Bien que les sites web permettent aux utilisateurs de naviguer facilement sur les appareils mobiles, ils rencontrent des obstacles lorsque des actions plus compliquées, telles que l'authentification de l'identité numérique, sont requises.

Niels van der Linden, responsable du rapport pour les institutions de l'Union européenne chez Capgemini Invent, commente : *"L'expérience utilisateur est essentielle pour les services publics numériques et constitue une priorité pour l'UE depuis plus de vingt ans, et ce dans le cadre de l'évaluation comparative de l'administration en ligne. La numérisation des services publics bénéficie grandement des guides de conception qui favorisent l'accessibilité et la facilité d'utilisation pour tous. Nous constatons que les gouvernements en sont de plus en plus conscients et qu'ils créent de nouveaux services ou réorganisent les services existants pour répondre à ces exigences. L'amélioration de l'expérience mobile, la fourniture de services sans frontières et le respect des lignes directrices relatives à l'accessibilité des contenus Web sont essentiels pour les utilisateurs et pour permettre aux gouvernements d'atteindre les objectifs ambitieux de cette [décennie numérique](#)".*

L'interopérabilité est la clé des services numériques pour tous

Les services fournis par les villes et les provinces ne sont pas aussi développés que les services fournis par les organisations du gouvernement central. Ces autorités locales et régionales ne disposent souvent pas de l'infrastructure technologique nécessaire pour offrir des services de haute qualité. L'interopérabilité est essentielle pour améliorer ces services. Les éléments constitutifs de l'architecture, tels que l'identification numérique et l'e-signature, peuvent être facilement adoptés sur les sites Web des administrations, ce qui harmonise les services dans toute l'Europe, indépendamment du pays et du



fournisseur de services. En s'orientant vers l'interopérabilité et en mettant en œuvre la passerelle numérique unique, l'Europe pourrait évoluer vers un gouvernement numérique unique.

Aujourd'hui, l'étude couvre les États membres de l'UE27 ainsi que les pays de l'EFTA (European Free Trade Association) : 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.

Si vous souhaitez télécharger le rapport complet, merci de vous rendre sur la page dédiée [ici](#).

A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant près de 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 22 milliards d'euros en 2022.

Get The Future You Want* | www.capgemini.com

**Capgemini, le futur que vous voulez*