



eGovernment Benchmark 2023 Document de synthèse

Connecter les Gouvernements Numériques

DOCUMENT DE SYNTHÈSE

Écrit 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
Septembre 2023



COMMISSION EUROPÉENNE

Direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies de la Commission Européenne

Directorion B — Décennie Numérique et Connectivité
Unité B.2 — : Coordination de la Décennie Numérique

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

Commission européenne
B-1049 Bruxelles
B-1049 Brussels

Manuscrit achevé en juillet 2023
Edition 1

EQUIPE PROJET

Capgemini: Niels van der Linden, Jochem Dogger, Sem Enzerink, Ruben Steendam & Martin Page
Sogeti: Sandrine Cipponeri & Erlend Firth
IDC: Massimiliano Claps & Alba Balla
Politecnico di Milano: Giuliano Noci, Michele Benedetti & Giulia Marchio

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 978-92-68-05659-2 |
doi: 10.2759/531396 KK-BH-23-003-FR-N

Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne 2023

© Union européenne 2023

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>). 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 respectif.

Document de synthèse

Connecter les Gouvernements Numériques

Synthèse

L'eGovernment Benchmark : Surveillance de la numérisation des services publics en Europe.

L'eGovernment Benchmark examine la numérisation des services publics en Europe. La transformation numérique de nos sociétés et de nos services publics en particulier est guidée par des politiques gouvernementales qui permettent aux technologies numériques de prospérer. Avec son [programme politique "Décennie numérique"](#), l'Union Européenne s'efforce de montrer la voie à suivre à cet égard en fixant des objectifs communs pour 2030. Cette étude analyse la transformation numérique des gouvernements en 2021 et 2022 au cours d'une période marquée par la pandémie de COVID-19, qui a mis davantage en évidence l'importance des services publics numériques.

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 clients mystères ont évalué 15 083 sites web entre novembre et décembre 2022, ainsi que juillet et août 2021, couvrant **9 événements de vie** liés à des domaines gouvernementaux clés.
- 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 :



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?



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?



Facteurs clés – Quels sont les outils technologiques mis en place pour la prestation de services d'eGovernment en ligne?



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?

Sur la base des quatre dimensions et des 48 questions de l'enquête sous-jacente, les pays reçoivent un score global de **maturité de l'e-gouvernement**. Ce score composite varie de 0 à 100 points.

Les gouvernements numériques européens en un coup d'œil.

Les leaders européens sont Malte 🇲🇹 (96 points) et l'Estonie 🇪🇪 (92). Ce duo de tête est suivi par un groupe de pays performants : Le Luxembourg 🇱🇺 (89), l'Islande 🇮🇸 (88), la Finlande 🇫🇮 (85), les Pays-Bas 🇳🇱 (85), la Lituanie 🇱🇹 (85), le Danemark 🇩🇰 (85), la Lettonie 🇱🇻

(82), la Turquie 🇹🇷 (81) et la Norvège 🇳🇴 (80). La performance globale de l'UE27+ est de 70%.

Par rapport à l'année dernière, certains pays ont montré une croissance remarquable. La Turquie 🇹🇷 a enregistré une augmentation de 10 points, tandis que la Grèce 🇬🇷 (+8), la Serbie 🇷🇸 (+8) et la Pologne 🇵🇱 (+7) se sont également améliorées de manière spectaculaire.



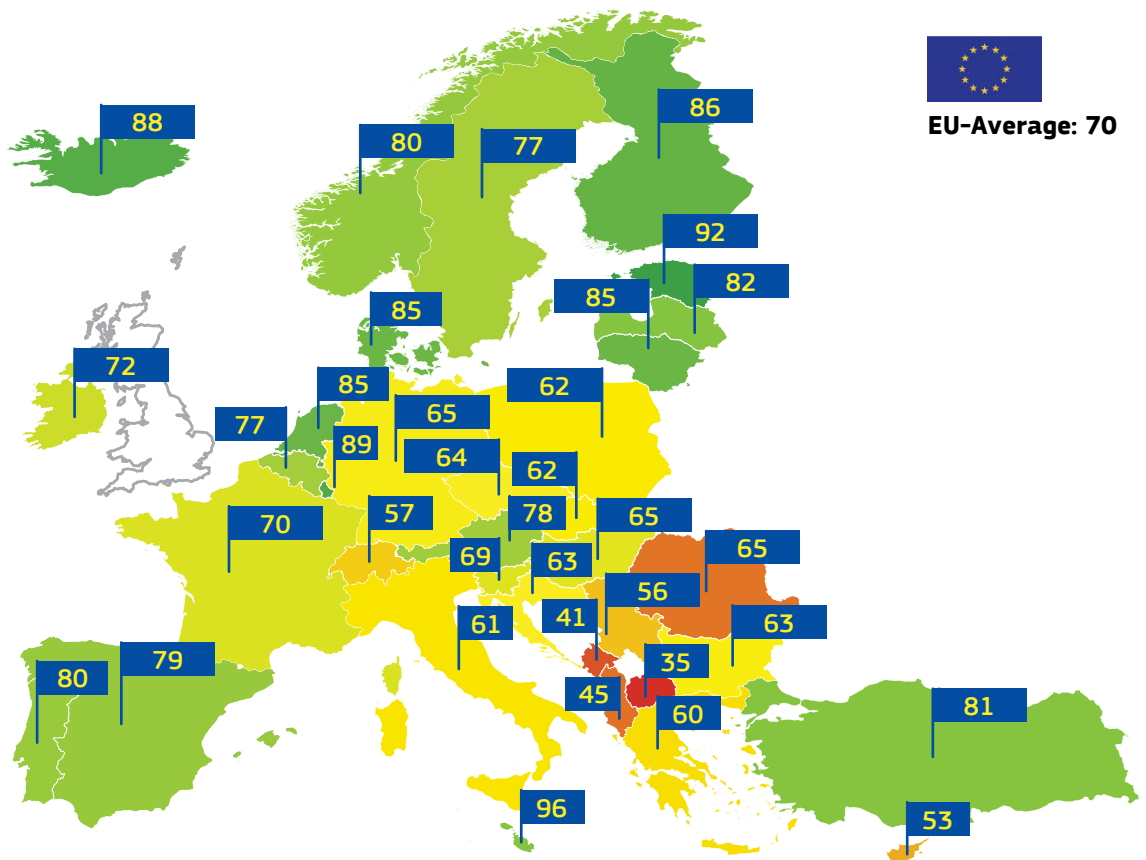


Figure 1: Country overall performance, biennial average 2021 and 2022

La **centralité de l'utilisateur** reste une priorité, avec une moyenne de 90 points pour l'UE27+ et peut servir de moteur pour améliorer toutes les autres dimensions clés. Avec une moyenne de 71 points, la dimension des **facilitateurs clés** montre une croissance prometteuse de performance, les pays permettant une authentification sécurisée via l'eID et pré-remplissant les informations personnelles à partir des registres de base pour de plus en plus de services. **Les services transfrontaliers** (57) sont prêts pour la prochaine étape: la création de services en ligne pour les utilisateurs étrangers peut s'accélérer rapidement avec plus de 30 pays connectés à l'eIDAS et les améliorations en cours sur le portail [Your Europe](#). La **transparence** de l'e-gouvernement (actuellement à 62 points) peut être améliorée grâce à des processus de service cohérents et clairs pour l'utilisateur.

L'e-gouvernement avec l'utilisateur au cœur de ses préoccupations

Le Benchmark de l'e-gouvernement montre de manière cohérente que de nombreux services gouvernementaux sont disponibles en ligne. Cependant, moins de trois citoyens sur quatre (74 %) interagissent en ligne avec le gouvernement. Les services en ligne sont-ils conçus en tenant compte de leur public ? Quelle est la fluidité du parcours utilisateur pour les citoyens et les entrepreneurs à la recherche d'un service en ligne ?

- **Trouver le bon site web gouvernemental** est la première étape du parcours utilisateur. Les portails web regroupent des informations sur différents types de services provenant de plusieurs organismes publics, également connus sous le nom de guichets uniques (OSS). Plus de neuf services sur dix peuvent être trouvés via un portail gouvernemental (94 %).

- **Les sites web gouvernementaux rapides évitent les frustrations pour les utilisateurs.** Les sites web gouvernementaux européens prennent en moyenne 1,9 seconde avant de devenir entièrement interactifs, où moins de 3,8 secondes est considéré comme rapide.
- **Les sites web gouvernementaux ne sont pas encore accessibles à tous les utilisateurs sur tous les appareils.** Actuellement, 93 % des sites web gouvernementaux européens sont adaptés aux mobiles, mais l'accessibilité au web reste un défi, avec plus de huit sites sur dix (82 %) du secteur public enfreignant un ou plusieurs critères des Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG).
- **Les portails gouvernementaux faciles à comprendre facilitent la vie des utilisateurs.** Les utilisateurs disposent généralement d'informations sur la manière d'accéder aux services gouvernementaux en ligne. Par exemple, 95 % des sites web disposent d'une section de foire aux questions et 90 % des sites web proposent une forme d'instruction ou de démonstration sur la façon d'obtenir le service.
- **98 % des services proposent des informations en ligne, mais une plus grande clarté sur les processus de service est nécessaire.** Seulement 46 % des sites web fournissent un délai estimé pour le processus de demande et seulement 60 % des sites web indiquent explicitement les délais de livraison des services.
- **Sept services sur dix permettent une authentification sécurisée avec une eID,** tandis que 17 % des services requièrent encore une identification en personne. Bien que de nombreux services en ligne soient activés pour une utilisation avec l'eID, seulement environ la moitié (49 %) des services permettent une connexion unique.
- **Les informations personnelles sont préremplies pour 68 % des services en ligne,** facilitant la vie des utilisateurs. De plus, dans près de huit services sur dix (77 %), les utilisateurs peuvent soumettre ou télécharger les documents requis en ligne.

- **84 % des services gouvernementaux peuvent être réalisés entièrement en ligne¹,** contre 81 % l'année dernière. Cela signifie que les utilisateurs obtiennent ces services entièrement de manière numérique, sans avoir besoin de se rendre physiquement à la mairie locale. Enfin, **7 % des services gouvernementaux examinés sont fournis de manière proactive.**

La décennie numérique: Trois écarts de services à combler sur la route de 2030

L'Europe s'efforce d'avoir l'ensemble de ses principaux services publics en ligne d'ici 2030, à la fin de cette [Décennie numérique](#). Actuellement, les indicateurs de la décennie numérique Services publics numériques pour les citoyens et Services publics numériques pour les entreprises se situent respectivement à 77 et 84. Pour relever le défi de 2030, l'Europe doit combler trois écarts :

- **Combler l'écart entre les utilisateurs transfrontaliers et les utilisateurs nationaux.** Actuellement, 84 % des services destinés aux utilisateurs nationaux et 49 % des services destinés aux utilisateurs transfrontaliers sont entièrement en ligne². De plus, les services sont souvent fournis de manière plus centrée sur l'utilisateur pour les utilisateurs nationaux. Les utilisateurs transfrontaliers rencontrent de nombreux obstacles lorsqu'ils obtiennent des services en ligne. Les problèmes de langue et l'incapacité à s'authentifier avec leur propre eID sont les obstacles les plus courants.
- **Combler l'écart entre les citoyens et les entrepreneurs.** Les entrepreneurs européens bénéficient de services numériques matures fournis par leur gouvernement. 92 % des services destinés aux entrepreneurs sont en ligne, contre 80 % pour les citoyens.
- **Combler l'écart entre les gouvernements locaux et régionaux et les gouvernements centraux.** À l'heure actuelle, 88 % des services gouvernementaux centraux évalués sont entièrement en ligne, contre 76 % des services gouvernementaux régionaux évalués et 62 % des services gouvernementaux locaux évalués.

1. Notez que ce pourcentage est basé sur la question "A2 Le service est-il réellement en ligne ?". Ce pourcentage est différent du score de l'indicateur de disponibilité en ligne qui est utilisé comme élément d'entrée pour les objectifs de la décennie numérique. L'indicateur de disponibilité en ligne mesure également si des informations sur un service sont disponibles et si le service peut être atteint via l'un des principaux portails gouvernementaux.

2. Notez que le pourcentage des utilisateurs nationaux provient de la question A2 (voir note de bas de page 2) et le pourcentage des utilisateurs transfrontaliers est basé sur la question "G2 Est-ce que le service peut être obtenu en ligne par un utilisateur transfrontalier ?".

L'interopérabilité, clé de la connexion des gouvernements numériques

Créer des conditions équitables entre les différents niveaux de gouvernement est la première étape vers de meilleurs services en ligne pour tous. Le [cadre européen d'interopérabilité](#) et son nouveau [règlement pour une Europe intemporelle](#) jouent un rôle essentiel dans cette avancée. Au lieu que chaque ville ou chaque municipalité réinvente la roue et crée ses propres services, elles peuvent réutiliser ce qui existe déjà. Les blocs de construction architecturaux, tels que l'eID et la signature électronique, peuvent être facilement adoptés sur d'autres sites web.

L'interopérabilité est également soutenue par le [portail numérique unique](#) et le [règlement eIDAS](#), rendant les services transfrontaliers aussi faciles que les services nationaux à l'avenir. Avoir tous les services dans des formats standard, dans plusieurs langues, accessibles avec son propre eID facilite la vie des citoyens et des entrepreneurs. Les services à travers l'Europe seront similaires, indépendamment du pays et du fournisseur de services. En poussant vers l'interopérabilité et en mettant en œuvre le guichet numérique unique, L'Europe connecte les gouvernements numériques.

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.