
Administration en ligne

Utiliser la technologie
pour améliorer
les services publics et renforcer
la participation démocratique



ANALYSE APPROFONDIE

La présente publication donne un aperçu des services d'administration en ligne et des différentes politiques, des programmes et mécanismes de financement qui soutiennent leur développement dans l'Union européenne. Elle présente également un résumé des indicateurs de progrès réalisés par l'Union dans ce domaine et décrit les futurs défis que représente la mise en place d'une administration numérique ouverte.

PE 565.890

ISBN 978-92-823-6815-2

doi: 10.2861/292099

QA-01-15-228-FR-N

Manuscrit original, en anglais, complété en juillet 2015.

Traduction achevée en septembre 2015.

Clause de non-responsabilité et droits d'auteur

Le contenu de ce document est de la seule responsabilité de l'auteur et les avis qui y sont exprimés ne reflètent pas nécessairement la position officielle du Parlement européen. Il est destiné aux Membres et au personnel du PE dans le cadre de leur travail parlementaire. Reproduction et traduction autorisées, sauf à des fins commerciales, moyennant mention de la source et information préalable et envoi d'une copie au Parlement européen.

© Union européenne, 2015.

Crédits photographiques: © fotoschool/Fotolia.

eprs@ep.europa.eu

<http://www.eprs.ep.parl.union.eu> (intranet)

<http://www.europarl.europa.eu/thinktank> (internet)

<http://epthinktank.eu> (blog)

RÉSUMÉ

L'administration en ligne fait référence aux efforts déployés par les pouvoirs publics pour utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) en vue d'améliorer les services publics et de renforcer la participation démocratique. L'administration en ligne vise à améliorer l'efficacité de l'administration en réduisant les coûts de gestion et de communication des informations électroniques, en réorganisant les organismes publics et en réduisant les cloisonnements administratifs de l'information. Plus important encore, elle peut réduire les charges administratives qui pèsent sur les citoyens et les entreprises en accélérant leurs interactions avec les pouvoirs publics et en rendant ces dernières plus pratiques et moins coûteuses, stimulant ainsi la compétitivité et la croissance économique. Plus récemment, les données ouvertes et la collaboration avec des tiers ont donné aux gouvernements de nouvelles perspectives sur les problèmes et les nouveaux services pouvant être mis en place. En outre, les possibilités de dialoguer avec les pouvoirs publics offertes aux citoyens par l'administration en ligne (en faisant des propositions, en commentant et en influençant les politiques et les programmes politiques) peuvent augmenter la transparence et encourager la participation à la vie publique démocratique.

La responsabilité de la mise en œuvre des pratiques d'administration en ligne appartient principalement aux États membres de l'Union. Néanmoins, l'Union a un rôle à jouer qui consiste à encourager l'échange des meilleures pratiques et des technologies entre les États membres. Les citoyens qui exercent leur droit de travailler ou de vivre dans d'autres États membres et les entreprises qui fournissent des services dans toute l'Union ont besoin de communiquer avec les administrations des autres pays. La présence de services transnationaux efficaces et efficaces, y compris l'interopérabilité nécessaire pour fournir ces services, est nécessaire pour garantir un marché unique efficient et efficace. Les institutions de l'Union communiquent également avec les particuliers, les entreprises et les États membres et doivent s'efforcer de garantir qu'ils utilisent au mieux les TIC.

Depuis plus de 15 ans, l'Union soutient la construction des infrastructures, l'échange des meilleures pratiques et la recherche sur les moyens de fournir des services d'administration en ligne efficaces et efficaces. La comparaison effectuée aux niveaux mondial et européen démontre que des progrès ont été réalisés: de nombreux services sont aujourd'hui accessibles en ligne et l'utilisation de l'administration en ligne par les citoyens semble avoir augmenté, puisque l'objectif d'une utilisation des services d'administration en ligne par 50 % des citoyens d'ici 2015, qui a été fixé dans la stratégie numérique pour l'Europe de 2010, est en passe d'être atteint. Cependant, des écarts importants subsistent entre les États membres, certains d'entre eux étant des chefs de file mondiaux en matière de services numériques tandis que d'autres accusent un retard considérable. De plus, les services aux entreprises sont plus développés que les services aux citoyens.

La création d'une véritable administration en ligne comporte encore de nombreux autres défis à relever et beaucoup d'occasions à saisir. Les gouvernements doivent faire davantage pour créer un sentiment de sécurité et de confiance. Ils doivent encourager l'interopérabilité pour soutenir le marché unique. Ils peuvent essayer de développer des outils électroniques pour faire participer les citoyens à la vie publique sans exclure ceux qui n'en ont pas les moyens, les capacités ou les compétences. Ils peuvent profiter de l'ouverture des données publiques, collaborer plus étroitement avec les entreprises et les particuliers dans la mise en place de services améliorés, et utiliser efficacement les nouvelles technologies telles que l'informatique en nuage.

TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte.....	3
2. Impact de l'administration en ligne	4
2.1. Avantages.....	4
2.2. Inconvénients.....	7
3. Administration en ligne dans l'Union européenne.....	8
4. Politiques et programmes passés et actuels de l'Union	10
4.1. La stratégie numérique pour l'Europe	11
4.2. Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne.....	12
4.3. Programmes d'interopérabilité.....	13
4.4. Recherche	14
4.5. Fonds structurels et d'investissement	14
4.6. Initiatives législatives récentes et futures	15
5. Évaluation comparative de l'administration en ligne dans l'Union européenne	17
5.1. Étude des Nations unies sur l'administration en ligne	17
5.2. Évaluations comparatives de l'administration en ligne par l'Union européenne	18
5.3. Tableau de bord de la stratégie numérique	19
6. Défis et occasions à venir.....	20
6.1. Identification électronique, sécurité et confiance.....	20
6.2. Services transfrontaliers et interopérabilité.....	22
6.3. Participation électronique	23
6.4. Informations et données ouvertes du secteur public	24
6.5. Nouvelles technologies	25
7. Principales références.....	27

1. Contexte

Les termes «*administration en ligne*» et «*administration numérique*» sont utilisés pour décrire la mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour améliorer les services publics et renforcer la participation citoyenne à la gestion démocratique des affaires publiques¹. *Administration en ligne* est le terme généralement utilisé dans l'élaboration des politiques de l'Union européenne (UE); ce terme met l'accent sur des services centrés sur l'utilisateur qui peuvent être intégrés pour appuyer une utilisation simple et efficace des services publics par les particuliers et les entreprises. Toutefois, depuis peu, des observateurs parlent également d'*administration numérique*, un concept qui élargit le modèle de l'administration en ligne en s'appuyant sur la notion des nouveaux services permis par les «données ouvertes» du secteur public, ainsi que sur la communauté collaborative des pouvoirs publics, des entreprises, des citoyens et de la société civile qui peuvent les développer. Cependant, conformément à la stratégie pour un marché unique numérique en Europe de la Commission européenne², c'est le terme administration en ligne qui sera utilisé dans le présent document.

Différents observateurs ont élaboré des modèles d'interaction et de fourniture de services dans le cadre de l'administration en ligne. Certains modèles possèdent quatre phases ou types d'interaction différents, d'autres en ont cinq³, mais les trois phases initiales font l'objet d'un large consensus: 1) *la phase d'information* (au cours de laquelle l'information est apportée aux citoyens, par exemple par le téléchargement de rapports et brochures sur des sites internet); 2) *la phase d'interaction* (au cours de laquelle les citoyens ont la possibilité de poser des questions, de formuler des critiques ou de chercher des sources d'information); et 3) *la phase de transaction* (au cours de laquelle les utilisateurs peuvent accomplir en ligne toutes les étapes d'une interaction complexe). La phase ou les deux phases suivantes peuvent soit être *la phase de participation* (au cours de laquelle les citoyens contribuent à l'élaboration des politiques); *la phase de transformation* ou *intégrée* (au cours de laquelle l'organisation interne de l'administration est modifiée du fait de la nécessité de fournir des services de façon intégrée et centrée sur le client); soit *la phase connectée* (qui associe les éléments des deux phases)⁴. En outre, les interactions de l'administration en ligne sont parfois classées en trois catégories: «de l'administration aux particuliers» (notamment lorsque les particuliers déposent des déclarations d'impôt sur le revenu); «de l'administration aux entreprises» (notamment lorsque les entreprises

¹ «Administration 2.0» est un autre terme utilisé pour désigner un «modèle d'administration en ligne plus ouvert, social, communicatif, interactif et davantage centré sur l'utilisateur» où les services et politiques sont conçus en coopération par les gouvernements, les citoyens et la société civile. Voir, par exemple, [Government 2.0: key challenges to its realization](#)/A. Meijer et al., *Electronic journal of e-Government* v. 10, n° 1, 2012, p. 59.

² [Stratégie pour un marché unique numérique en Europe](#)/Commission européenne, 6 mai 2015. COM(2015) 192 (final).

³ Voir notamment *Understanding e-Government in Europe*/P. Nixon, V. Koutrakou, R. Rawal, 2010, pp. 271-272; *Understanding e-government*/V. Homburg, 2008, p. 93; *Ingredients for the Success of an e-Government website*/S. Mellouli, *Public administration review* v. 74, n° 2, pp. 283-284.

⁴ [Social media and the next generation of e-services: 7 social media use cases for public agencies](#)/M. Pellegrino, PWC, 2012.

demandent des autorisations); ou «de l'administration à l'administration» (comme lorsque des administrations de différents secteurs ou échelons échangent des informations).

Ces questions revêtent une grande importance car plus les TIC transforment notre société, plus les échanges avec les administrations se feront fréquemment en ligne. En s'appuyant sur une étude de 2013-2014 portant sur des utilisateurs sélectionnés dans des pays développés et en développement, le cabinet Boston Consulting Group a mis en évidence qu'un dixième des échanges des citoyens avec les administrations étaient effectués en ligne; il prévoit qu'un tiers des échanges auront lieu en ligne d'ici à 2020⁵.

2. Impact de l'administration en ligne

2.1. Avantages

Les TIC fournissent des outils qui permettent de traiter les données plus rapidement et plus efficacement dans les administrations publiques; l'efficacité accrue des services publics peut permettre de réaliser des **économies de coût** substantielles ou de développer de nouveaux types de services pour un coût identique. En 2012, la Commission européenne a estimé que les administrations publiques faisant appel à des procédures de passation électronique de marchés publics pouvaient économiser au moins 100 milliards d'euros par an et que l'administration en ligne (communication en ligne entre les administrations et les particuliers) pouvait réduire les coûts de 15 % à 20 %⁶. Avec un système fiscal électronique intégré, l'administration fiscale autrichienne a réalisé une économie estimée de 2 euros par transaction par rapport au coût d'un traitement classique⁷.

Les économies de coûts sont renforcées par la stratégie du «**numérique par défaut**». Les services «numériques par défaut» sont conçus, à la base, de sorte à être tellement attrayants que tous ceux qui peuvent les utiliser le feront. Cela signifie que la grande majorité des transactions sera effectuée en ligne. Seule une minorité de citoyens devra continuer à communiquer avec l'administration en utilisant des moyens plus coûteux tels que les formulaires papier envoyés par la poste, les échanges en face à face dans un bureau ou par téléphone. Par exemple, dans sa stratégie numérique pour l'administration, le Royaume-Uni estime qu'environ 18 % de sa population aura besoin d'être aidée via un «service numérique assisté» dans lequel des intermédiaires font l'interface entre le citoyen et le service numérique; la migration d'une série de services vers les canaux numériques devrait permettre à l'administration d'économiser entre 1,7 et 1,8 milliard de livres par an⁸. La Commission européenne estime qu'à l'échelle de l'Union, la stratégie du «numérique par défaut» pourrait générer une économie annuelle de 6,5 à 10 milliards d'euros⁹.

⁵ [Digital government: turning the rhetoric into reality](#)/M. Carrasco, P. Goss, BCG perspectives, 2014.

⁶ [Les objectifs du secteur numérique: les nouvelles priorités pour 2013-2014](#)/Commission européenne, 2012.

⁷ [Feasibility and scenarios for the long-term sustainability of the Large Scale Pilots, including ex-ante evaluation: executive summary](#)/Deloitte, Commission européenne, 2013, p. 9.

⁸ [Government digital strategy: December 2013](#)/Cabinet Office, Royaume-Uni, 2013.

⁹ Study on eGovernment and the reduction of administrative burden: final report/EY, Danish Technology Institute, Commission européenne, 2014.

La **réduction des charges administratives** a cependant plus d'importance que les baisses de coûts de l'administration. Les charges administratives sont les coûts que les particuliers et les entreprises doivent payer pour respecter les exigences d'information et d'enregistrement imposées par la réglementation publique. Ces charges peuvent être réduites si l'on permet aux citoyens d'effectuer leurs formalités plus rapidement et à moindre coût, comme les demandes de permis ou le paiement des impôts. La commodité et la rapidité d'accès à l'information en ligne, l'intégration des outils et procédures liés aux TIC, et la réutilisation des informations fournies par les citoyens et les entreprises permettent de réduire le temps et les efforts nécessaires. Dans le cadre d'une enquête Eurobaromètre de 2012, plus des deux tiers des personnes interrogées ont déclaré avoir observé, au cours des trois années précédentes, l'apparition d'une option permettant à leur entreprise de remplir des formulaires administratifs sur internet. Bien que ce résultat ne soit pas nécessairement imputable aux seuls services en ligne, quatre répondants sur dix ont affirmé avoir remarqué que leur entreprise avait consacré moins de temps et d'efforts pour remplir les formulaires administratifs, et un sur quatre a déclaré que les services administratifs avaient répondu plus rapidement¹⁰. Les sommes économisées par la réduction des charges administratives peuvent également être considérables. Par exemple, au Portugal, le programme de simplification administrative et d'administration en ligne SIMPLEX a généré des économies estimées à 56,1 millions d'euros pour les particuliers et les entreprises. En Lituanie, les initiatives liées à la passation de marchés publics en ligne devaient permettre de faire économiser aux entreprises au moins 1,2 milliard d'euros en cinq ans¹¹.

En ce qui concerne la réduction des charges administratives, deux stratégies qui font souvent débat s'avèrent particulièrement pertinentes:

L'enregistrement «une fois pour toutes» des données signifie que les entreprises et les citoyens n'ont à fournir qu'une seule fois les informations courantes. Les informations déjà données sont réutilisées à d'autres fins, ce qui réduit le travail à fournir par les citoyens. Par exemple, l'adresse d'une personne saisie dans le cadre d'une demande de permis de conduire peut être réutilisée lorsque la même personne fait une demande d'aide sociale. Lorsqu'un citoyen se connecte à un site internet, les informations fournies ou les outils de navigation peuvent être personnalisés, ce qui permet d'économiser du temps et des efforts. La Commission européenne estime qu'à ce jour, les administrations publiques réutilisent dans moins de la moitié des cas (48 %) les informations dont elles disposent déjà sur les citoyens ou les entreprises. Naturellement, les pouvoirs publics doivent prendre les mesures nécessaires pour protéger correctement les données personnelles et échanger de façon sécurisée les données entre les différents organismes, services ou niveaux d'administration. La mise en œuvre de cette approche au niveau de l'Union, avec un niveau de protection des données suffisant, devrait entraîner une économie d'environ 5 milliards d'euros par an d'ici à 2017¹².

¹⁰ [Innovation dans le secteur public: Rapport Eurobaromètre Flash 343](#)/Commission européenne, 2012.

¹¹ [Trends and challenges in public sector innovation in Europe: executive summary](#)/Commission européenne, décembre 2012.

¹² Stratégie pour un marché unique numérique/Commission européenne, 2015. COM(2015) 192 final.

L'approche «à l'échelle de l'ensemble de l'administration»¹³ est complémentaire de la stratégie «une fois pour toutes». Selon cette approche, les différents organismes publics travaillent au-delà des limites de leur portefeuille pour offrir une réponse intégrée à la gestion des programmes et à la fourniture de services. Par exemple, un citoyen qui déclare un décès peut être obligé de contacter toute une série d'acteurs administratifs, dont peut-être l'administration fiscale, le service des retraites, d'autres administrations de la sécurité sociale, l'organisme chargé d'octroyer les permis de conduire, le bureau des passeports ainsi que les autorités locales. De la même manière, une personne qui souhaite créer une entreprise peut avoir à contacter toute une série d'administrations publiques pour effectuer les enregistrements et obtenir les autorisations nécessaires. L'approche à l'échelle de l'ensemble de l'administration viserait à simplifier ces procédures pour les utilisateurs finaux en coordonnant les besoins des pouvoirs publics concernés, en réduisant les doubles emplois et en intégrant des services basés sur les TIC.

Bien que certains pays aient rassemblé de grandes quantités d'informations dans des serveurs centralisés, il est plus courant que des administrations ou organismes de différents niveaux collaborent en partageant ou échangeant les informations qu'ils détiennent. Cela signifie que les différents services doivent être *interopérables*, c'est-à-dire qu'ils doivent disposer des infrastructures techniques et de la capacité informationnelle nécessaires pour échanger des données entre leurs différentes applications. L'absence d'approche à l'échelle de l'ensemble de l'administration peut réduire l'efficacité des services d'administration en ligne et freiner les progrès réalisés dans la réduction des charges administratives.

Par exemple, le Danish Basic Data Programme applique le principe «une fois pour toutes» aux données personnelles et aux données sur les entreprises, la propriété, les adresses, la situation géographique et le revenu qui sont stockées dans 10 centres de données distincts à différents niveaux administratifs. Les pouvoirs publics se communiquent ces données en interne et de manière sécurisée pour réduire la charge que représente, pour les particuliers et les entreprises, la fourniture de ces informations. Les économies potentielles pour les communes, les régions et les gouvernements centraux atteignent jusqu'à 100 millions d'euros par an d'ici à 2020. En outre, les données devraient être de meilleure qualité (par exemple, moins de risque que les données soient obsolètes); la mise à disposition des éléments non sensibles de ces données à des tiers à des fins commerciales peut également être une source d'efficacité, ouvrir la voie à des applications innovantes, et stimuler la croissance économique. On estime que la généralisation de cette approche «une fois pour toutes» à l'échelle de l'Union pourrait engendrer des économies annuelles nettes de 5 milliards d'euros par an¹⁴.

Envisager une procédure du point de vue d'un particulier ou d'une entreprise donne également l'occasion de redessiner ou de repenser les structures organisationnelles et les procédures de sorte à favoriser l'efficacité au sein des services publics. Tel est particulièrement le cas lorsque différents services ou organismes partagent des données,

¹³ Un concept similaire, celui d'une administration «décloisonnée», développe de nouvelles méthodes ou formes d'organisation afin de dépasser les limites qui séparent traditionnellement les différentes entités administratives ou de venir à bout du cloisonnement de l'information de sorte à travailler plus efficacement et à offrir de meilleurs services.

¹⁴ [Study on eGovernment and the reduction of administrative burden: final report/EY](#), Danish Technology Institute, Commission européenne, 2014, p. VI.

des services et des ressources de manière plus intégrée, et proposent des services qui prennent en charge l'utilisateur en continu du début à la fin d'une procédure donnée. Dans ce contexte, les TIC offrent la possibilité de réexaminer et de réformer les structures organisationnelles. La Commission européenne estime que la mise en œuvre d'un service public en ligne est l'un des meilleurs moyens de stimuler l'innovation dans le secteur public¹⁵.

Enfin, l'administration en ligne peut présenter des avantages en améliorant la **transparence**. Les administrations qui publient de grandes quantités de données en ligne donnent aux particuliers et aux entreprises la possibilité d'analyser ces informations, afin de garantir que les actions des pouvoirs publics sont bien en adéquation avec les objectifs de la société. En ouvrant aux citoyens des canaux pour développer de nouveaux services et proposer, commenter et influencer l'élaboration des politiques, les gouvernements peuvent encourager la **participation citoyenne** dans la gestion des affaires publiques. Les services d'administration en ligne sont parfois considérés aussi comme un moyen de **réduire la corruption** en éliminant les intermédiaires entre les citoyens et le service réellement fourni¹⁶. Ils sont également considérés comme contribuant à réduire l'**empreinte carbonique** de l'administration en diminuant les voyages et les procédures basées sur le papier.

2.2. Inconvénients

D'un autre côté, l'administration en ligne pose un certain nombre de problèmes réels ou potentiels. Le fait d'offrir des services numériques par défaut peut exclure ceux qui sont du mauvais côté de la «**fracture numérique**», c'est-à-dire ceux qui n'ont pas facilement accès à internet du fait de la pauvreté, de handicaps physiques, de leur âge, de leurs compétences numériques limitées, du mauvais équipement ou de l'absence de connexion large bande dans la zone qu'ils habitent, notamment dans les communes rurales. Le maintien de canaux de communication alternatifs comme les centres de services en face à face ou par téléphone agit contre l'exclusion sociale mais peut réduire les économies de coût.

Les administrations peuvent avoir à soutenir des **formations aux compétences numériques**, non seulement pour stimuler le marché du travail et aider les citoyens à améliorer leurs perspectives professionnelles, mais également pour garantir que tous les citoyens soient en mesure d'utiliser les services d'administration en ligne. Les fonctionnaires peuvent également avoir besoin de formations supplémentaires et de temps pour acquérir de nouvelles compétences et ainsi s'adapter pour savoir utiliser les services électroniques; il se peut que certains doivent être réaffectés à d'autres postes.

La **vie privée des citoyens** peut être menacée par la collecte et le partage de données plus nombreuses par les administrations en vue de personnaliser des services ou de permettre l'enregistrement des données «une fois pour toutes». Les données personnelles stockées par les administrations risquent parfois d'être volées. Si aucune précaution n'est prise, la fourniture d'un accès ouvert à différentes séries de données recueillies par l'administration

¹⁵ [Powering European public sector innovation](#)/Groupe d'experts sur l'innovation dans le secteur public, Commission européenne, 2013.

¹⁶ Voir [The strategy and the progress made on e-Government Services in the EU/L](#). Protopappas, A. Sideridis dans: E-democracy, security, privacy and trust in a digital world, 2014, p. 192-201.

peut permettre, dans certains cas, des recoupements entre séries d'une manière qui peut mener à l'identification d'individus, même si les ensembles de données ont été anonymisés. Le manque de confiance dans la gestion des données personnelles par les administrations et les craintes quant à la sécurité et les garanties en matière de respect de la vie privée peuvent dissuader les citoyens d'utiliser les services en ligne. Pour les administrations, publier des données ouvertes en protégeant la sécurité et la vie privée entraîne des **coûts** supplémentaires.

Les projets de lancement de services d'administration en ligne supposent des **risques liés à l'introduction de modifications majeures** dans des domaines complexes et sensibles sur le plan politique. Les obstacles comprennent le manque d'autorité, les investissements limités pour le développement de nouveaux services, les attitudes négatives des fonctionnaires, l'absence de flexibilité organisationnelle et les difficultés de coordination à travers les frontières juridiques, administratives ou géographiques. La structure généralement descendante et hiérarchique des administrations peut également gêner la communication avec les citoyens et freiner le lancement de nouveaux services en ligne. Si de nombreux États membres mettent actuellement en œuvre le principe «une fois pour toutes», les approches varient en raison de la complexité réglementaire et des différentes conceptions de la réforme organisationnelle et de la collaboration au-delà des différentes frontières organisationnelles¹⁷.

3. Administration en ligne dans l'Union européenne

Depuis près de 15 ans, l'Union européenne élabore des politiques visant à promouvoir l'utilisation des TIC dans la fourniture de services administratifs aux citoyens. Bien qu'ils ne soient pas explicitement mentionnés dans les traités, les services publics transfrontaliers qui appuient les politiques de l'Union sont devenus une condition nécessaire à la pleine réalisation du marché unique, en soutenant le droit des citoyens à vivre et à travailler partout dans l'Union, et le droit des entreprises à proposer des services dans toute l'Union. Comme l'a résumé la présidence autrichienne de l'Union européenne en 2006, «si [les États membres] n'agissent pas de concert, nous pourrions nous retrouver face à une situation potentiellement ironique et embarrassante: que nous mettions en place des obstacles électroniques qui empêchent l'exercice de la libre circulation à travers l'Union en raison d'une approche exclusivement nationale de nos stratégies

La Commission en ligne

Dans une communication de 2012, la Commission européenne a présenté son plan e-Commission pour la période 2012-2015. Ce programme, à l'instar d'un précédent programme e-Commission, visait à appliquer les principes de l'administration en ligne à la Commission, en d'autres termes, à favoriser l'utilisation des TIC pour accroître l'efficacité, l'efficacité et la transparence de la Commission en rationalisant et en modernisant nombre des infrastructures informatiques à la base de ses politiques et de ses activités internes. Les applications visées comprenaient des sites internet publics, la passation de marchés, la traduction automatique, la gestion de documents, des portails de données ouvertes et des initiatives citoyennes européennes.

¹⁷ eGovernment and reduction of administrative burden: applying the 'once only' principle/Deloitte, epractice eu, 2014.

d'administration en ligne, et ce précisément dans un domaine, le cyberspace, qui ne connaît aucune frontière naturelle»¹⁸.

L'administration en ligne peut aussi concourir à l'objectif de la stratégie Europe 2020 visant à faire de l'Union une économie intelligente, durable et inclusive. Les pouvoirs publics peuvent utiliser les TIC pour réduire les dépenses liées à la collecte, au classement, au traitement, au stockage et à l'extraction des informations, pour réduire les dépenses d'impression et de diffusion de l'information, pour rationaliser les procédures internes et améliorer le partage des données, et pour améliorer l'efficacité de l'administration publique au moyen, notamment, de systèmes intégrés de gestion financière¹⁹. Les services en ligne peuvent réduire les charges administratives qui pèsent sur les citoyens et les entreprises de l'Union, afin de rendre l'Europe plus compétitive et de stimuler la croissance économique. La création d'une administration publique plus ouverte et plus transparente, et l'engagement des citoyens dans la définition des priorités et l'élaboration des politiques peuvent permettre la création d'une démocratie plus ouverte, inclusive et participative.

Stratégie pour un marché unique numérique

En mai 2015, la Commission européenne a présenté sa **stratégie pour un marché unique numérique** qui expose 16 mesures principales, dont l'élément final prévu pour 2016, à savoir la présentation d'un nouveau plan d'action pour l'administration en ligne pour la période jusqu'à 2020. Le plan d'action comprendra des initiatives visant à moderniser les administrations, à accroître l'interopérabilité et à faciliter les interactions des citoyens et des entreprises avec les administrations, notamment:

- L'interconnexion des registres du commerce dans toute l'Union afin de permettre aux entreprises de lancer des services transfrontaliers dans un délai d'un mois après qu'ils ont décidé de le faire.
- Un projet pilote en collaboration avec les États membres visant à mettre en œuvre le principe «une fois pour toutes».
- L'intégration des portails, des réseaux et des services de l'Union et des États membres dans la nouvelle présence de la Commission prévue sur le Web de sorte à offrir un système de guichet unique plus convivial dénommé le «portail numérique unique».
- L'accélération de la mise en œuvre de la passation électronique des marchés publics et des systèmes de signature électronique.

Le Parlement européen et le Conseil ont également apporté leur soutien aux initiatives d'administration en ligne. En 2011, le Parlement a financé une étude sur les citoyens en ligne, la participation électronique et le vote électronique en Europe et en 2013, le groupe d'évaluation des choix scientifiques et techniques (STOA) a publié un rapport sur la sécurité des systèmes d'administration en ligne²⁰. Un rapport consacré au potentiel et à l'impact de l'informatique en nuage et des réseaux sociaux a également analysé l'impact sur les services administratifs. Depuis plusieurs années, les présidences du Conseil organisent chaque année une réunion ministérielle ou d'autres conférences de haut niveau rassemblant des experts

¹⁸ [E-Government in Europe: re-booting the state](#)/P. Nixon, V. Koutrakou, 2007, p. 272.

¹⁹ Voir le document [Introduction to e-Government](#)/Banque mondiale, 2011. Bien que la crise financière ait exercé une pression accrue sur les budgets des États, la majorité des pays européens n'a pas diminué, après la crise, les dépenses consacrées à l'administration en ligne, et certains, comme l'Estonie, l'Allemagne, les Pays-Bas, la Slovaquie et la Slovénie, ont même annoncé une augmentation des investissements en faveur de l'administration en ligne ([United Nations e-Government survey](#), 2014, p. 31).

²⁰ Security of eGovernment systems: final report/A, Jacobi et al., Évaluation des choix scientifiques et techniques, Parlement européen, 2013.

de toute l'Union pour aborder les questions liées à l'administration en ligne²¹. La réunion de haut niveau la plus importante fut certainement celle de Malmö en 2009, au cours de laquelle les ministres ont signé une déclaration de reconnaissance de l'importance de l'administration en ligne dans la réalisation des objectifs politiques européens, et qui fixait des objectifs pour 2015 visant notamment à autonomiser les citoyens, à accroître la disponibilité des informations du secteur public et à améliorer les services d'administration en ligne transfrontaliers²².

Le Conseil européen

Dans les conclusions de sa réunion d'octobre 2013, le Conseil européen a encouragé la modernisation des services publics par l'introduction rapide de services publics tels que l'administration en ligne, la santé en ligne, la facturation électronique et la passation de marchés en ligne. Le Conseil européen a notamment souligné le potentiel des données ouvertes pour favoriser l'innovation et la prospérité, il a affirmé que l'interopérabilité et la réutilisation des informations du secteur public devraient être encouragés, et il a appelé à déployer des efforts pour appliquer le principe «une fois pour toutes» à la collecte des données. En réponse à la stratégie pour un marché unique numérique de la Commission, le Conseil européen a indiqué en juin 2015 que des mesures devaient être prises pour encourager l'administration en ligne.

D'après une étude mondiale des Nations unies, la région de l'Europe se place au premier rang mondial en ce qui concerne le potentiel de mise en œuvre réussie de l'administration en ligne. En particulier, des progrès ont été réalisés dans l'utilisation de services d'administration en ligne. En 2010, la stratégie numérique pour l'Europe avait fixé l'objectif de 50 % des citoyens utilisant des services d'administration en ligne, et en 2014, ce pourcentage s'élevait à 47 % pour l'ensemble de l'Union. Malgré une augmentation assez faible et certaines variations dans les taux enregistrés au cours des dernières années, il semble maintenant possible d'atteindre cet objectif en 2015²³. Néanmoins, il subsiste d'importantes disparités entre d'une part les taux de fourniture de services d'administration en ligne et d'autre part l'utilisation et la progression de l'adoption des services d'administration en ligne dans les différents États membres de l'Union. Les sections suivantes abordent les politiques et programmes de l'Union en matière d'administration en ligne, leur classement par rapport aux autres pays, les objectifs d'utilisation de l'administration en ligne, et les futurs défis dans la mise en œuvre de solutions d'administration en ligne efficaces.

4. Politiques et programmes passés et actuels de l'Union

L'Union européenne s'implique depuis longtemps dans des initiatives qui encouragent l'application des TIC à l'administration publique. Le soutien est actuellement centré sur un programme d'interopérabilité, sur la stratégie numérique pour l'Europe, sur le plan d'action pour l'administration en ligne, et sur le programme de recherche Horizon 2020. Le programme e-Commission, qui applique les principes de l'administration en ligne à la

²¹ Les dernières réunions se sont tenues à Malmö en 2009, à Grenade en 2010, à Poznan en 2011, à Nicosie en 2012 et à Vilnius en 2013.

²² [Déclaration ministérielle sur l'administration en ligne](#), 18 novembre 2009, Malmö, Suède.

²³ [Digital Agenda targets: progress report 2015](#)/Commission européenne, 2015, p. 8. [eGovernment: Digital Agenda scoreboard 2015](#)/Commission européenne, 2015.

Commission européenne, et le soutien aux projets d'administration en ligne par les Fonds structurels et d'investissement européens contribuent également à la mise en œuvre de l'administration en ligne dans l'Union.

4.1. La stratégie numérique pour l'Europe

La stratégie numérique pour l'Europe, qui est la politique numérique de l'Union pour la période 2010-2015, prévoit plusieurs actions liées à l'administration en ligne, et notamment: créer et déployer des services numériques dans les domaines essentiels d'intérêt général (action 110); soutenir la mise en place de services d'administration en ligne transnationaux sans rupture dans le marché unique (action 84); assurer l'interopérabilité totale des services d'administration en ligne (action 89), avec des guichets uniques faisant véritablement office de centres pour l'administration en ligne (action 90); étudier les gains d'efficacité qui pourraient résulter d'un transfert des services publics vers le nuage informatique (action 122).

Le programme d'appui stratégique en matière de TIC, qui est l'un des programmes du programme-cadre pour l'innovation et la compétitivité (PIC) pour la période 2007-2013, a soutenu la réalisation de la stratégie numérique pour l'Europe. En finançant les innovations qui ont dépassé le stade de la recherche, ce programme met particulièrement l'accent sur les administrations publiques efficaces, en tenant compte de la lente adoption des innovations dans le secteur public. Certains projets pilotes à grande échelle sont achevés et d'autres sont toujours en cours, mais les sept projets liés à l'administration en ligne qui ont été financés depuis 2008 sont les suivants:

- STORK (Secure Identity Across Borders Linked) et son successeur STORK 2 visent à établir un espace européen d'interopérabilité et d'identification électronique en interconnectant les systèmes d'identification électronique des personnes physiques et des personnes morales.
- SPOCS (procédures électroniques simplifiées pour services transnationaux) met en œuvre des points de contact uniques entre les entreprises et les autorités et permet l'accomplissement en ligne des procédures.
- PEPPOL (marchés publics paneuropéens en ligne) visait à permettre aux entreprises de soumissionner plus facilement pour les contrats du secteur public dans toute l'Union.
- epSOS (European Patients Smart Open Services) visait à créer une interopérabilité transfrontalière entre les systèmes de dossiers de santé afin d'aider les citoyens ayant besoin d'une assistance médicale dans un autre État membre.
- e-CODEX (e-Justice Communication via Online Data Exchange) vise à améliorer l'accès transfrontalier au système judiciaire des autres États membres en créant un niveau d'interopérabilité pour la communication de la justice électronique.
- eSens (Electronic Simple European Networked Services) améliorera les solutions techniques pour les services transfrontaliers d'administration en ligne tels que la création d'une entreprise ou la passation de marchés publics en ligne, ou encore l'utilisation de services juridiques ou de santé.

Dans le cadre du PIC, un appel lancé en 2013 a conduit au financement de projets qui portent spécialement sur l'application de l'informatique en nuage aux services publics:

- Le projet CLIPS (Cloud approach for innovation in public services) se penche sur l'histoire d'une famille qui déménage dans l'Europe pour illustrer la réutilisation des

données ouvertes et l'interopérabilité des services afin de réduire les coûts et d'améliorer l'expérience client.

- StormClouds présente des orientations, des études de cas des utilisations et les meilleures pratiques sur le thème du transfert de la fourniture des services publics vers le nuage.
- CloudOpting contribue aux stratégies et normes en offrant aux projets pilotes une plateforme partagée qui permet aux pouvoirs publics de faire migrer les applications existantes.
- Stratégic développera les infrastructures d'informatique en nuage et les outils qui aideront les organisations du secteur public à faire migrer les services vers le nuage, ainsi qu'à «localiser» les services proposés ailleurs.
- Le projet ECIM (European cloud marketplace for intelligent mobility) vise à utiliser l'informatique en nuage pour rendre les services de transport plus innovants, plus rentables et plus accessibles.
- Le projet VirgoRegistry [Virtual registry of the («under-on-above») ground infrastructures] créera un registre virtuel des infrastructures basé sur l'informatique en nuage, avec notamment des cartes et des informations sur la couverture géographique et les types de services publics.

Le **mécanisme pour l'interconnexion en Europe pour la période 2014-2020²⁴ (MIE)** contribue au financement des infrastructures de base nécessaires à l'administration en ligne dans l'Union. L'objectif du MIE en matière de télécommunications est d'apporter des financements aux réseaux à haut débit, et aussi d'investir dans des projets qui permettent d'établir les liaisons manquantes dans les infrastructures numériques européennes. En particulier, le MIE a été utilisé et sera utilisé pour financer les infrastructures numériques parvenues à maturité telles que l'identification électronique, l'authentification électronique, la passation de marchés publics en ligne, la facturation électronique et la transmission électronique (la transmission sécurisée de documents) ainsi que les données ouvertes et la cybersécurité. En 2015, le financement attendu dans ces domaines s'élève à près de 28 millions d'euros²⁵.

4.2. Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne

En 2010, la Commission européenne a adopté le plan d'action européen pour l'administration en ligne pour la période 2011-2015. Le plan contribue à la réalisation de deux objectifs importants de la stratégie numérique pour l'Europe: le premier vise à ce que 80 % des entreprises et 50 % des citoyens utilisent des services d'administration en ligne; le second vise à ce qu'un certain nombre de services transnationaux essentiels soient disponibles en ligne d'ici à 2015. Les priorités consistent à responsabiliser les particuliers et les entreprises; à faciliter la mobilité dans le marché unique; à rendre les administrations publiques plus performantes et plus efficaces; et à permettre la création des facteurs déterminants pour les services d'administration en ligne tels que les signatures électroniques et l'identification électronique. Le plan vise à réduire les charges

²⁴ Règlement (UE) [n° 1316/2013](#) établissant le mécanisme pour l'interconnexion en Europe.

²⁵ [Connecting Europe Facility, Trans-European telecommunication networks: work programme 2015](#)/Commission européenne, 2014.

administratives de 25 % dans chaque pays et, à plus long terme, au-delà des frontières et à l'échelle de l'Union.

Dans une résolution d'initiative adoptée en réponse à ce plan²⁶, le Parlement européen a soutenu les objectifs visant à accroître l'utilisation des services d'administration en ligne, tout en demandant l'instauration d'un cadre juridique cohérent pour l'authentification, l'identification et la signature électroniques. Il a également souligné l'importance de la formation numérique, la nécessité d'accroître l'utilisation des soumissions électroniques dans le cadre des passations de marchés publics, et il a soutenu le développement de la facturation électronique pour qu'elle devienne la principale méthode de facturation dans l'Union européenne d'ici à 2020.

Conjointement avec ce plan d'action pour l'administration en ligne, la Commission a proposé une **stratégie d'interopérabilité européenne**²⁷ et un **cadre d'interopérabilité européen**. La **stratégie** présente des orientations relatives à la coopération entre les pouvoirs publics européens en ce qui concerne la fourniture de services transfrontaliers et transectoriels. Elle est axée sur trois groupes qui concernent respectivement l'échange sécurisé d'informations (notamment l'identification et la signature électroniques), l'architecture d'interopérabilité et l'évaluation des conséquences des nouveaux instruments législatifs européens sur les TIC. Tout en encourageant la sensibilisation et le partage des meilleures pratiques, la stratégie est constamment mise à jour pour prendre en compte les dernières évolutions et l'avancement du projet. D'un autre côté, le **cadre** constitue une approche convenue avec les parties prenantes qui définit les éléments communs d'interopérabilité et fournit des orientations aux administrations publiques européennes en ce qui concerne les attentes des parties prenantes, un modèle d'interopérabilité (composants de service), et des accords d'interopérabilité.

4.3. Programmes d'interopérabilité

Depuis près de 20 ans, l'Union européenne soutient une série de programmes encourageant l'interopérabilité des services d'administration en ligne européens. Pendant la période 1995-1999, le programme d'échange de données entre administrations (IDA) visait à mettre en place des réseaux transeuropéens permettant l'échange de données entre les administrations publiques de l'Union et les États membres. Les programmes qui lui ont succédé, IDA II (1999-2004) et IDABC (2005-2009), ont étendu l'approche à l'interopérabilité des services et ont inclus les entreprises et les particuliers en tant que clients cibles; ils prévoyaient également un échange des meilleures pratiques entre les États membres.

Au cours de la période 2010-2015, le programme sur les solutions d'interopérabilité pour les administrations publiques européennes (ISA) a entraîné le lancement de plusieurs initiatives, dont notamment ePrior (système informatique destiné à la passation de marchés publics en ligne et à la facturation électronique), IMI (système d'information du marché intérieur) et MT@EC (système de traduction automatique destiné aux institutions de l'Union et aux États membres), ainsi qu'un système de collecte de signatures visant à soutenir les initiatives citoyennes en Europe, mécanisme introduit à la suite de la ratification du Traité

²⁶ [Un marché unique du numérique concurrentiel — L'administration en ligne comme fer de lance](#), 2011/2178(INI), résolution du 20 avril 2012.

²⁷ [Stratégie d'interopérabilité européenne](#)/Commission européenne. COM(2010) 744 final — Annexe 1

de Lisbonne. Une proposition de poursuite de ce programme (ISA2) est actuellement examinée par le Parlement et le Conseil (voir la section «Initiatives législatives récentes et futures» ci-après)

4.4. Recherche

En plus des programmes précités, l'Union a financé, depuis 1998, plus de 80 projets de recherche dans le domaine de l'administration en ligne par l'intermédiaire de ses programmes-cadres de recherche. Pendant la période 1998-2002, l'accent a été mis sur les TIC permettant de rendre les services plus conviviaux et plus accessibles; le programme-cadre suivant s'est concentré sur les services aux entreprises et aux citoyens, et sur l'incitation aux changements organisationnels; et pendant la période 2007-2013 (le septième programme-cadre), la recherche consacrée à l'administration en ligne a principalement concerné les TIC pour la gouvernance et l'élaboration de politiques.

Dans le cadre du programme Horizon 2020, l'innovation dans l'application des TIC aux services du secteur public sera soutenue par l'intermédiaire de trois appels initiaux:

- «L'Europe dans un monde en évolution - Sociétés ouvertes à tous, innovantes et capables de réflexion» (SC6) soutient la recherche axée sur les nouvelles technologies telles que l'accès mobile, les services personnalisés et les données ouvertes, la participation électronique des jeunes dans l'élaboration des politiques et la création d'applications mobiles innovantes par des petites et moyennes entreprises.
- le programme «Primauté dans le domaine des technologies génériques et industrielles» (LEIT) est centré sur la création de services fondés sur un «nuage de services publics» par les administrations publiques, les utilisateurs et d'autres acteurs.
- «Sociétés sûres – Protéger la liberté et la sécurité de l'Europe et de ses citoyens» (SC7) se penchera sur la gestion des données personnelles et sur la protection de la vie privée dans un contexte d'administration ouverte.

Les appels suivants concerneront les services publics personnalisés qui améliorent la transparence et augmentent la confiance et la responsabilité; l'application des technologies émergentes pour améliorer la performance, l'efficacité et la qualité des services publics; et la conception d'applications mobiles innovantes pour améliorer les interactions entre les particuliers et les entreprises d'un côté et les administrations publiques de l'autre.

4.5. Fonds structurels et d'investissement

L'Union européenne soutient également les projets liés à l'administration en ligne par des fonds structurels et d'investissement tels que le Fonds européen de développement régional (FEDER). L'une des priorités thématiques du FEDER vise à améliorer l'accès, l'utilisation et la qualité des TIC, notamment en renforçant des applications TIC dans le domaine de l'administration en ligne. Quelques projets récents:

- DLA visait à créer une méthodologie commune en vue de la mise en œuvre d'une stratégie numérique locale.
- eCitizen II se proposait de faciliter l'administration centrée sur les citoyens dans les villes et régions européennes.
- OSEPA était destiné à encourager l'utilisation des logiciels libres et gratuits dans les administrations publiques.

- I-SPEED a démontré comment les TIC pouvaient être utilisées dans le secteur du tourisme.
- PIKE visait à promouvoir l'innovation et l'économie de la connaissance en mettant en œuvre, dans d'autres régions, des approches qui ont déjà porté leurs fruits.
- IMMODI a contribué à la mise en œuvre de services d'administration et de santé en ligne dans des zones de montagne.

Une analyse des projets financés par le FEDER a conclu que les politiques numériques devaient être plus étroitement liées aux politiques principales; elle a également souligné la nécessité de remanier la conception des organisations publiques et des procédures afin de fournir des services d'administration en ligne efficaces, tout en préconisant le principe d'une administration plus transparente avec un engagement accru des citoyens dans la mise en place de nouveaux services²⁸. Dans le cadre de l'analyse d'un groupe de projets d'administration en ligne financés par le FEDER (pour la période 2000-2006) dans quatre États membres, la Cour des comptes européenne a conclu que les avantages obtenus n'avaient pas toujours été bien définis et qu'ils avaient été largement inférieurs aux attentes; selon la Cour, les projets d'administration en ligne nécessitaient des objectifs plus clairs et la sélection des projets bénéficiant d'une aide aurait dû être fondée sur une évaluation des coûts et avantages escomptés²⁹.

4.6. Initiatives législatives récentes et futures

La directive 2014/55/UE relative à la **facturation électronique dans le cadre des marchés publics** a été adoptée par le Parlement et le Conseil en 2014. Elle préconise l'élaboration d'une norme européenne sur la facturation électronique et demande aux administrations publiques d'accepter, dans le cadre des marchés publics, les factures électroniques émises conformément à une nouvelle norme européenne de facturation électronique. Cette directive s'attaque au problème de l'incompatibilité des normes nationales adoptées par certains États membres. Grâce à cette directive, les entreprises pourront avoir la garantie que si leur procédure de facturation électronique est conforme à la norme européenne, leurs factures électroniques seront acceptées dans toute l'Union.

En juin 2014, la Commission européenne sortante a adopté une proposition sur le nouveau **programme concernant des solutions d'interopérabilité** pour les administrations publiques, les entreprises et les particuliers en Europe, connu sous le nom ISA2. Ce programme devrait étendre la portée du programme ISA actuel. L'objectif de ce programme, prévu pour la période 2016-2020 avec une enveloppe financière de 131 millions d'euros, est d'aider les États membres à moderniser leur législation et à fournir des services numériques interopérables au niveau de l'Union et des États membres. Il vise en particulier à réduire les coûts supportés par les administrations publiques et à diminuer les charges administratives des entreprises et des particuliers, tout en éliminant les obstacles rencontrés par les particuliers et les entreprises qui ont besoin d'utiliser des services publics de part et d'autre des frontières. La proposition touche plusieurs domaines politiques de l'Union, notamment le marché intérieur, les marchés publics, les douanes et la fiscalité, la santé et l'environnement.

²⁸ [E-government services: analysis report](#)/INTERREG IVC, 2014.

²⁹ [Les projets d'administration en ligne soutenus par le FEDER ont-ils été efficaces?](#)/Cour des comptes européenne, 2011.

La proposition ISA2 est actuellement examinée par le Parlement et le Conseil. En juin 2015, le Conseil a adopté une orientation générale (qui inclut de nouvelles mesures absentes de la proposition de la Commission) pour préparer un trilogue informel et un éventuel accord en première lecture. Le rapport de la Commission de l'industrie, de la recherche et de l'énergie (ITRE) du Parlement européen qui a été adopté en juin 2015 doit être examiné lors de la séance plénière d'octobre 2015³⁰.

Les autres actes législatifs concernant l'administration en ligne qui ont fait l'objet d'une première lecture au Parlement européen avant les élections européennes de 2014 mais qui n'ont pas encore été adoptés en juillet 2015, comprennent une directive visant à garantir l'**accessibilité des sites web d'organismes du secteur public** (2012/0340 (COD)) et une directive concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de **sécurité des réseaux et de l'information** dans l'Union (2013/0027(COD)) pour laquelle les discussions d'un trilogue informel avec la Commission et le Conseil étaient en cours.

Dans le cadre de la **stratégie pour un marché unique numérique**, la Commission a également annoncé la mise en place d'un nouveau plan d'action pour l'administration en ligne couvrant la période 2016-2020. Cette initiative comprendra l'interconnexion des registres du commerce dans les États membres d'ici à 2017, le lancement d'un projet pilote sur le principe «une fois pour toutes» avec les États membres, l'extension et l'intégration des portails de l'Union européenne et des États membres pour créer un guichet unique plus performant, et l'accélération de la généralisation des procédures électroniques de marchés publics et de l'adoption des signatures électroniques interopérables.

Recommandations de l'OCDE sur les stratégies d'administration numérique

En juillet 2014, le Conseil de l'Organisation de coopération et de développement économiques a adopté ce qui peut être considéré comme le premier instrument juridique sur le gouvernement numérique. La recommandation n'est pas juridiquement contraignante, mais elle devrait être mise en œuvre par les 21 États membres de l'Union qui sont également membres de l'OCDE (Autriche, Belgique, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République slovaque, Slovaquie, Suède, Espagne et Royaume-Uni). En adoptant une approche à l'échelle de l'ensemble de l'administration, la recommandation invite les gouvernements à élaborer des stratégies qui garantissent une meilleure transparence, ouverture et inclusivité, à favoriser la participation des acteurs publics, privés et de la société civile à l'élaboration des politiques, la conception et la mise en œuvre des services publics, et à faciliter la mise en place d'une culture basée sur l'usage des données dans le secteur public. Elle appelle également les pays membres à renforcer la coopération avec les autres gouvernements afin de mieux servir les citoyens et les entreprises par-delà les frontières, et de partager des connaissances et coordonner les stratégies numériques gouvernementales.

³⁰ [Programme concernant des solutions d'interopérabilité pour les administrations publiques, les entreprises et les particuliers en Europe](#) (ISA2). 2014/0185(COD). Le rapporteur pour la Commission ITRE est Carlos Zorrinho (S&D, Espagne). Pour le Conseil, voir l'orientation générale ([ST 9366/15 INIT](#)) et la préparation du premier trilogue informel ([ST 10240 2015 INIT](#)).

Dans l'étude de 2014, l'Europe était la région la mieux classée sur le plan de l'administration en ligne³¹. La France, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et la Finlande étaient les États membres de l'Union les mieux classés, mais 11 autres États membres faisaient également partie des 30 meilleurs pays au monde en matière d'administration en ligne. Dans certains domaines comme la participation électronique, la France, les Pays-Bas et le Royaume-Uni faisaient également partie des chefs de file mondiaux. L'Espagne, l'Irlande, l'Italie et la Lettonie ont été citées comme des pays ayant rapidement progressé dans le classement par rapport à l'étude précédente. L'étude relève également des progrès généraux dans la participation électronique, l'utilisation des technologies mobiles, le rôle croissant des médias sociaux, et la disponibilité accrue des données ouvertes de l'administration. La prochaine étude des Nations unies sera publiée en 2016.

5.2. Évaluations comparatives de l'administration en ligne par l'Union européenne

Comme annoncé par la Commission dans sa communication, l'état d'avancement du plan d'action pour l'administration en ligne de l'Union est régulièrement évalué par une série de rapports annuels d'évaluation comparative de l'administration en ligne, bien que tous les aspects ne soient pas mesurés dans chaque rapport annuel. Les rapports récents utilisent un cadre pour évaluer dans quelle mesure les systèmes des États membres répondent à une série d'«événements de la vie» (par exemple, la création d'une entreprise, la recherche d'un emploi ou un déménagement); cette évaluation des «événements de la vie» teste le niveau d'intégration des services d'administration en ligne (c'est-à-dire par rapport à des services uniquement accessibles de façon indépendante et non connectée). L'évaluation comparative s'appuie également sur une étude qui interroge les citoyens de l'Union sur leurs expériences et leurs réactions à l'égard des services d'administration en ligne.

Si les principales évaluations comparatives récentes³² ont démontré des progrès dans la réalisation de l'administration en ligne, un examen plus poussé révèle des résultats en demi-teinte. Les tests de «centrage sur l'utilisateur» (dans quelle mesure un service est fourni en ligne et comment il est perçu) indiquent de bons résultats (73 %) dans l'UE-28, bien que les évaluations spécifiques de la facilité et de la rapidité d'utilisation soient nettement en retrait par rapport à la disponibilité des services en ligne et le nombre de fonctionnalités. Alors que la disponibilité a gagné six points en 2014, la facilité et la rapidité d'utilisation n'ont pas évolué entre 2012 et 2014. Les administrations ne sont pas bien notées (51 %) sur le plan de la transparence par rapport à leurs propres responsabilités, sur le plan de leurs performances, de la fourniture de services et des données personnelles. Si la mobilité transfrontalière (services internationaux) s'est régulièrement améliorée au fil des années, les résultats restent faibles avec 16 membres à moins de 50 %; dans l'Union, les services en ligne transfrontaliers ne sont disponibles que dans 48 % des cas, alors que les mêmes services à l'intérieur d'un pays affichent une disponibilité de 72 %, et les services de transactions transfrontaliers (qui permettent à un citoyen d'effectuer en ligne une

³¹ Ce classement régional peut prêter à confusion dans la mesure où les États-Unis et le Canada, qui étaient haut placés dans le classement, n'ont pas été considérés comme appartenant à la région «Amérique du Nord» mais ont été regroupés dans une région dénommée «les Amériques» qui contient des pays d'Amérique latine moins bien classés.

³² [Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market: final insight report](#)/D. Tinholt et al., Commission européenne, 2015.

procédure complète) sont très rares. En outre, l'évaluation comparative souligne que les services aux citoyens souffrent d'un retard considérable (d'environ 10 à 11 % en moyenne) par rapport au niveau des services offerts aux entreprises, dans tous les pays et pour tous les indicateurs.

L'Europe a également été très lente à adopter les cinq technologies clés génériques (éléments techniques essentiels au fonctionnement des services publics en ligne). Certains États membres (par exemple Malte, l'Estonie, le Portugal et l'Espagne) présentent de bons exemples tandis que d'autres, comme la France, affichent de bons résultats avec certaines technologies et de mauvais résultats avec d'autres. Néanmoins, la plupart des pays n'ont réalisé aucun progrès de la période 2012-2013 à la période 2013-2014, et même la technologie la plus commune des cinq (l'identification électronique) n'a été déployée que dans 63 % des cas considérés en 2014.

Selon l'évaluation comparative 2014, les citoyens qui ont utilisé le plus souvent les services publics en ligne estimaient que les avantages observés concernaient le gain de temps, la flexibilité en termes de temps et de lieu, l'économie d'argent et la simplification de la procédure nécessaire pour obtenir un service. Ils ont considéré que la préférence pour le contact personnel et la nécessité d'effectuer, dans tous les cas, une visite en personne ou d'utiliser des documents papier constituaient les principaux obstacles à l'utilisation des services d'administration en ligne. Les autres obstacles qu'il convient de citer sont l'ignorance de l'existence du service et la conviction que l'utilisation d'autres moyens serait plus facile. Les préoccupations relatives à la protection des données et à la sécurité, au manque de compétences ou aux difficultés techniques pour accéder aux services étaient beaucoup moins importantes. L'enquête a également démontré que plus d'un tiers des citoyens de l'Union (38 %) refusait ou choisissait de ne pas se connecter à internet pour utiliser les services publics³³.

5.3. Tableau de bord de la stratégie numérique

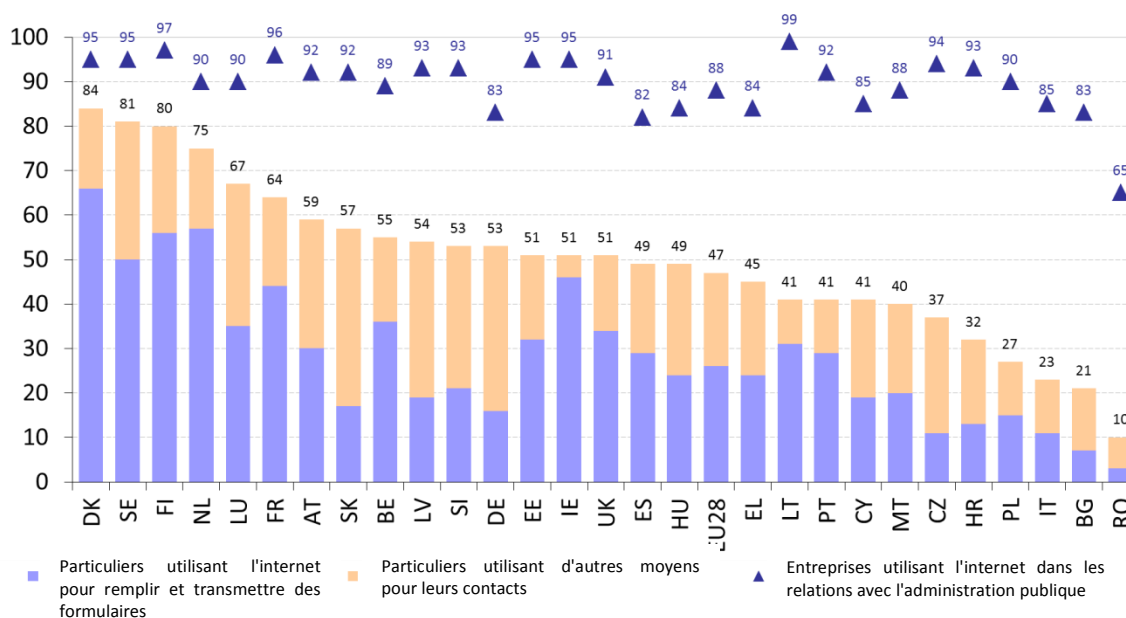
La stratégie numérique pour l'Europe prévoit des actions et des objectifs pour l'administration en ligne. Comme les autres objectifs de la stratégie numérique pour l'Europe, ils sont régulièrement évalués et présentés par l'intermédiaire d'un tableau de bord de la stratégie numérique. L'un des 13 objectifs de la stratégie numérique vise à ce que la moitié des citoyens de l'Union utilise des services d'administration en ligne d'ici à 2015, et que plus de la moitié de ceux-ci transmettent des formulaires électroniques. Après une baisse en 2013, le taux d'utilisation des services d'administration en ligne est reparti à la hausse pour atteindre 47 % de la population en 2014, ce qui a conduit la Commission à prévoir que l'objectif serait atteint. En 2014, 26 % de la population de l'Union a utilisé des services d'administration en ligne interactifs, ce qui signifie que l'objectif a été réalisé. Si certains États membres présentent des pourcentages très élevés de particuliers utilisant internet pour remplir et transmettre des formulaires (50 % ou plus au Danemark, aux Pays-Bas, en Finlande et en Suède), d'autres pays de l'Union affichent des taux beaucoup plus bas et ont peu progressé pour rattraper leur retard (Italie, Bulgarie et Roumanie).

³³ [Delivering on the European advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services: eGovernment benchmark](#)/D. Tinholt et al., Commission européenne, 2014.

Dans tous les pays de l'Union, les résultats sont bien meilleurs chez les entreprises, tant sur le plan de la part des entreprises qui utilisent l'internet dans leurs relations avec l'administration que du niveau d'interactivité.

D'après des données de 2013, les citoyens qui utilisent des services publics en ligne sont en général très satisfaits de leur expérience (75 %). Ils apprécient le plus souvent l'utilité de l'information (87 %), la facilité à la trouver (84 %) et la facilité d'utilisation des services en ligne (79 %). Cependant, les particuliers qui ne transmettent pas de formulaires officiels en ligne agissent ainsi parce qu'ils ont besoin d'un contact personnel, parce qu'ils ont plus confiance dans l'envoi de documents papier, parce qu'ils ont le sentiment que quoi qu'il arrive, les services nécessiteront des documents papier ou une visite personnelle, ou parce qu'ils sont préoccupés par la protection des données personnelles³⁴.

Graphique 2 — Particuliers/entreprises utilisant internet pour leurs contacts avec les pouvoirs publics au cours des 12 derniers mois (% de la population ou des entreprises), 2013-2014



Source des données: Eurostat [isoc_bde15ei](#), [isoc_bde15ee](#), 2014. Les relations des entreprises sont issues des données de 2013.

6. Défis et occasions à venir

6.1. Identification électronique, sécurité et confiance

Différents observateurs ont insisté sur la disparité entre le «côté offre» et le «côté demande» de l'administration en ligne, c'est-à-dire sur l'écart entre la disponibilité des services d'administration en ligne d'une part, et leur utilisation réelle et l'intérêt qu'ils suscitent d'autre part. Par exemple, en Autriche, presque 100 % des services publics courants sont disponibles en ligne, mais leur taux d'utilisation réelle par les particuliers

³⁴ [eGovernment: Digital Agenda scoreboard](#)/Commission européenne, 2015.

dépasse à peine 50 %³⁵. L'un des problèmes qui décourage la demande est que les utilisateurs n'ont pas confiance dans les services d'administration en ligne, notamment ceux qui sont les plus sophistiqués, les services de transactions qui leur demandent de s'identifier et de révéler des données privées ou personnelles³⁶; ils ont des doutes quant à la sécurité de leur accès et au degré de protection de leurs données. Ainsi, une étude du Boston Consulting Group a mis en évidence que 47 % des utilisateurs de services numériques souhaitaient avoir une meilleure garantie que leurs données privées étaient protégées³⁷. Le Danemark, la Finlande, la Suède et les Pays-Bas figuraient souvent parmi les États membres affichant le plus haut niveau de confiance dans les pouvoirs publics.

Il est difficile d'instaurer la confiance dans un environnement en ligne où il est plus compliqué de jauger la compétence, la bienveillance et l'honnêteté des différents interlocuteurs que lors d'un entretien en face à face. La confiance en ligne dépend des informations d'identification électronique, dont le degré d'exhaustivité peut varier selon l'environnement. L'Union européenne fait des efforts à cet égard. Lors de la sixième conférence ministérielle sur l'administration en ligne qui a eu lieu à Poznan en 2011, les ministres ont conclu que l'identité électronique communiquée par un État membre à des particuliers et des entreprises devrait pouvoir être utilisée dans toutes les transactions publiques et privées réalisées dans d'autres États membres sans procédure de reconnaissance mutuelle. En 2014, le Parlement européen et le Conseil ont adopté le règlement (UE) n° 910/2014 sur **l'identification électronique et les services de confiance** qui prévoit la reconnaissance mutuelle de l'identification électronique afin de favoriser une meilleure interopérabilité des services transfrontaliers.

Cependant, la sécurité ne peut pas être considérée de façon isolée. En 2011, le service d'évaluation des choix scientifiques et techniques du Parlement européen s'est penché sur les questions de sécurité concernant trois applications transfrontalières et a souligné le compromis qui existait entre la protection de la vie privée et la sécurité d'un côté, et l'utilité, l'interopérabilité et le coût des systèmes d'administration en ligne de l'autre. Une augmentation de la sécurité peut compliquer l'utilisation d'un service, et les différences entre systèmes de sécurité peuvent entraver l'interopérabilité, particulièrement dans les applications transfrontalières³⁸. De façon analogue, les citoyens ont le droit de savoir quand et à quelle fin leurs données personnelles sont collectées. Mais ces exigences en matière de vie privée peuvent être incompatibles avec la stratégie à l'échelle de l'ensemble de l'administration et le souhait d'échanger l'information entre les différents organismes ou les différents niveaux d'administration, dans le but d'éviter d'entrer les données à plusieurs reprises ou de proposer des services efficaces et personnalisés. La confiance dans le service

³⁵ [Perspectives on e-government in Europe](#)/S. Archmann, J. Iglesias dans: Information communication technologies and the virtual public sphere: impacts of network structures on civil society/R. Cropf, W. Krummenacher, 2011, pp. 195-206.

³⁶ Il est intéressant de noter, toutefois, qu'un rapport Eurobaromètre Flash de 2008 a démontré que les citoyens avaient plus confiance dans la politique de protection des données d'organisations telles que la police (80 % des enquêtés), la sécurité sociale (74 %), l'administration fiscale (69 %) et les autorités locales (67 %), que dans celle des banques et des établissements financiers (66 %) (les services médicaux et les médecins suscitant plus de confiance, 82 %).

³⁷ [Governments are going digital](#)/BCG, 2014.

³⁸ [Borderless eGovernment services for Europeans](#)/sixième conférence ministérielle européenne sur l'administration en ligne, Poznan, du 1 au 18 novembre 2011.

et dans l'administration dans son ensemble risque d'être ébranlée si les citoyens ne connaissent pas les autres parties de l'administration qui peuvent avoir accès aux informations qu'ils fournissent en ligne.

6.2. Services transfrontaliers et interopérabilité

Les particuliers et les entreprises qui souhaitent profiter du marché unique européen pour voyager, travailler, vivre ou proposer des services dans d'autres États membres ont également besoin d'utiliser des services publics en ligne dans les États membres concernés. Les entreprises veulent s'enregistrer, obtenir des autorisations, payer la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et avoir des activités commerciales au-delà des frontières sans rencontrer de problèmes. Un étudiant qui aimerait étudier dans une université étrangère souhaite pouvoir effectuer les mêmes procédures d'inscription qu'un étudiant du pays considéré. L'interopérabilité (non seulement la compatibilité des infrastructures techniques ou des formats de données envoyées et reçues, mais également la compatibilité des cadres juridiques et de la structure organisationnelle) est essentielle pour éliminer les obstacles que rencontrent les citoyens lorsqu'ils souhaitent utiliser ces services depuis n'importe quel pays de l'Union.

Cependant, le besoin d'interopérabilité n'est pas forcément également réparti dans toute la population. Une étude a révélé que les mesures d'incitation aux services transfrontaliers existent principalement dans les grandes villes qui possèdent une population internationale mobile, dans les petits pays qui ont une économie internationale ouverte, et dans les régions qui ont de nombreuses activités transfrontalières, ainsi que dans les organisations internationales du secteur public³⁹; mais en dehors de ces limites, les incitations ne sont pas forcément fréquentes. Dans le même ordre d'idées, une étude slovène a démontré que ceux qui avaient vécu à l'étranger portaient plus d'intérêt aux services paneuropéens d'administration en ligne que ceux qui étaient restés en Slovénie⁴⁰. Il se peut que cette demande limitée (d'après certaines estimations, il y aurait seulement 1,2 millions d'utilisateurs de services en ligne transfrontaliers par an dans l'Union⁴¹) ait poussé les États membres à ne pas donner une priorité élevée à l'interopérabilité⁴². D'un autre côté, les coûts supplémentaires pour permettre l'utilisation transfrontalière d'un service ne sont pas élevés: ils représentent en moyenne moins de 5 % du coût total de mise en œuvre d'un nouveau service. Cependant, une étude sur la durabilité des infrastructures numériques mises en place par des projets pilotes à grande échelle dans le cadre du programme TIC du fonds PIC a mis en évidence que des investissements supplémentaires seraient nécessaires au niveau européen dans le futur, en commençant par l'élaboration d'une vision politique et par la création d'une agence appropriée pour garantir l'engagement des parties prenantes.

³⁹ Pan-European eGovernment services study/Euregov, 2007 tel que cité dans Best practices in eGovernment: on a knife-edge between success and failure/T. Undheim, European Journal of ePractice n° 2, 2008.

⁴⁰ [Pan-European services in Slovenia](#)/J. Berce et al., Electronic journal of e-government v. 9, n° 2, 2011, pp. 122-131.

⁴¹ [Study on analysis of the needs for cross-border services and assessment of the organisational, legal, technical and semantic barriers: final report](#)/Capgemini et al., Commission européenne, 2013, p. 3.

⁴² [Delivering on the European advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services: eGovernment benchmark](#)/D. Tinholt et al., Commission européenne, 2014.

6.3. Participation électronique

La participation électronique est l'utilisation des TIC pour favoriser la participation politique en permettant aux citoyens de communiquer entre eux et avec la société civile, leurs représentants élus et leur gouvernement. Plus qu'une simple consultation des citoyens par l'administration au moyen d'enquêtes et de pétitions, la participation électronique engage activement les citoyens dans le processus politique pour qu'ils puissent soulever des questions, modifier des stratégies et changer les initiatives du gouvernement. L'augmentation de la participation en ligne par la technologie peut potentiellement améliorer la qualité des décisions politiques et accroître la légitimité ressentie des décisions adoptées. Certains observateurs considèrent que cet aspect de l'administration en ligne inaugure une nouvelle ère dans l'engagement démocratique, ainsi qu'une meilleure transparence et une responsabilisation accrue; d'autres relèvent que les gouvernements n'ont donné qu'une faible priorité aux technologies qui permettent aux citoyens de participer à l'élaboration des décisions, en allant jusqu'à qualifier la démocratie numérique et la participation électronique de «mythes de l'administration en ligne»⁴³.

Différentes technologies peuvent contribuer à la participation électronique, notamment la diffusion en flux sur l'internet, les médias sociaux (en particulier Facebook et Twitter), les blogs, les forums de discussion, les systèmes d'aide à la décision et les systèmes de vote électronique. Les médias sociaux peuvent se révéler particulièrement utiles du fait de leur potentiel de communication interactive bidirectionnelle et des effets de réseau très importants, ainsi que de leur tendance à gommer les limites entre les domaines public et personnel. Une étude de 2010 sur les projets de participation électronique a toutefois démontré que la plupart du temps, des outils TIC polyvalents étaient utilisés plutôt que des applications spécifiquement dédiées à la participation en ligne. L'internet était le média dominant (en particulier les portails, forums de discussion et lettres d'information), même si certains logiciels spéciaux de consultation étaient également utilisés. L'étude a également recensé plusieurs facteurs de succès pour les projets de participation électronique, dont le soutien important du gouvernement (y compris un engagement à agir sur les contributions reçues), une interface conviviale, l'utilisation de différents canaux de communication (hors ligne et en ligne), des dispositions appropriées en matière de sécurité et de vie privée (allant des réponses anonymes aux participants complètement identifiés), et un traitement des questions politiques compréhensible pour les non-spécialistes.

Certains problèmes subsistent en ce qui concerne l'implication des citoyens européens dans la participation électronique. La fracture numérique (sur le plan du revenu, des compétences numériques ou du lieu de domicile) désigne le fossé qui sépare les citoyens ayant une capacité de participation limitée des autres citoyens (par exemple les jeunes «natifs du numérique») qui se sentent plus à l'aise en la matière. Le refus de s'identifier en ligne peut empêcher certains citoyens de participer librement et ouvertement⁴⁴. En outre, seulement 35 % des sites web gouvernementaux informent les citoyens qu'ils peuvent

⁴³ Voir, par exemple, The Fifth Estate/W. Dutton in Nixon, Kouttakou, Rawal, op. cit, p. 10; [The myths of e-government: looking beyond the assumptions of a new and better government](#)/V. Bekkers, V. Homburg, The information society v. 23, 2007, p. 373.

⁴⁴ Towards e-ECI's European participation by online Pan-European mobilization/S. Carrara, Perspectives on European politics and society v. 13, n° 3, pp. 252-369.

participer à l'élaboration des politiques⁴⁵. Les administrations peuvent avoir une culture du service public qui dissuade l'innovation en pénalisant les erreurs de façon plus importante qu'elles ne récompensent les innovations, et elles doivent accepter le coût du suivi et des réponses sur les médias sociaux, ou les frais d'installation technique lors des interventions ponctuelles comme les réunions publiques. Alors que les réseaux sociaux pourraient sembler être des médias idéaux pour encourager la transparence, accroître l'engagement et autonomiser les citoyens, une étude du groupe de travail du Parlement européen chargé de l'évaluation des choix scientifiques et techniques a conclu que ces attentes pouvaient être illusoires et que la plupart des effets étaient surestimés⁴⁶. Enfin, au moins pour ce qui concerne les débats politiques au niveau européen, la gestion d'une discussion dans une communauté plurilingue peut constituer un véritable défi. Ces problèmes expliquent en partie pourquoi il n'existe pour le moment pas de large consensus quant au fait que la participation électronique est vraiment utile au renforcement de la participation démocratique. La participation électronique n'en demeure pas moins un domaine privilégié de recherche et d'expérimentation.

6.4. Informations et données ouvertes du secteur public

Les données ouvertes sont des données librement distribuées à chacun sous une forme pratique et modifiable, dans des conditions qui permettent leur utilisation, leur réutilisation et leur redistribution. Les données ouvertes de l'administration sont une ressource particulièrement importante pour deux raisons: la première, c'est que la très grande quantité de données et d'informations détenues par les administrations peut être exploitée et analysée pour fournir des renseignements et appuyer les processus décisionnels; la seconde, c'est que leur collecte a été financée par des fonds publics. Beaucoup considèrent que l'ouverture des données de l'administration garantit un meilleur rendement de l'investissement public, aide les responsables politiques à résoudre des problèmes complexes, améliore les politiques publiques et l'efficacité des services publics, génère de la croissance économique et de la richesse grâce à de nouvelles applications en aval, et implique les citoyens dans l'élaboration des politiques et la fourniture de services tout en renforçant la transparence et le contrôle démocratique. Par exemple, la conférence de haut niveau sur l'administration en ligne organisée lors de la présidence lituanienne en 2013 a déclaré que «les données ouvertes sont une ressource inexploitée recelant un immense potentiel pour bâtir des sociétés plus fortes et plus interconnectées qui répondent mieux au besoin des citoyens et favorisent l'innovation et la prospérité»⁴⁷.

Cependant, comme l'ont souligné certains chercheurs européens, peu de recherches systématiques ont été réalisées sur les coûts et avantages des données ouvertes⁴⁸. Les discussions actuelles portent principalement sur le côté de l'offre (faire publier les données

⁴⁵ [Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market: final insight report](#)/D. Tinholt et al., Commission européenne, 2015, p. 12.

⁴⁶ Potential and impacts of cloud computing services and social network websites/Évaluation des choix scientifiques et techniques, Parlement européen, 2014, p. 105.

⁴⁷ [The Presidency report on High level eGovernment conference and exhibition on 14-15 November 2013, Vilnius](#)/Présidence lituanienne, 2013.

⁴⁸ [Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government](#)/M. Janssen, Y. Charalabidis, A. Zuiderwijk, Information systems management v. 29, n° 4, 2012, pp. 258-268.

par les administrations) plutôt que sur la manière dont les données peuvent être utilisées et sur l'objectif de leur utilisation, et peu d'attention est accordée aux obstacles tels que le changement de culture de l'administration, le filtrage des données pour supprimer les données sensibles ou personnelles, la complexité de l'utilisation de grandes quantités de données, le manque d'informations sur la qualité ou la signification des données, ou l'absence de formats-types et de métadonnées. La simple publication des données ouvertes ne permettra pas nécessairement d'accroître l'ouverture et la transparence de l'administration. Les problèmes les plus fréquemment cités en ce qui concerne les données ouvertes de l'administration comprennent l'accès difficile ou payant aux données, la description insuffisante des données ou le manque de métadonnées, ainsi que la connaissance insuffisante des données, de leur origine et de la manière dont elles peuvent être utilisées; les efforts nécessaires pour relier correctement les données; et les différentes politiques, définitions et terminologies⁴⁹. Bien que les partisans de l'ouverture des données soutiennent que l'amélioration des services développés par les particuliers, les entreprises et la société civile peut générer des économies de coûts, la nécessité d'améliorer la qualité des informations des administrations, le changement de la culture des administrations et la réponse aux questions liées à l'interprétation et à la réutilisation des données peuvent également engendrer des coûts supplémentaires.

6.5. Nouvelles technologies

Les TIC évoluent rapidement, et les administrations doivent se tenir à jour de ces évolutions. Les particuliers et les entreprises utilisent de plus en plus les **technologies mobiles** telles que les smartphones et les tablettes pour leurs contacts avec l'administration numérique. Par exemple, en 2013, plus de 300 000 citoyens français utilisaient des smartphones pour payer leurs impôts via une application mobile⁵⁰. Tout en offrant de nouvelles occasions d'examiner comment les technologies peuvent apporter des fonctionnalités comme les services à localisation, l'informatique mobile nécessitera de nouveaux investissements et des investissements constants pour exploiter les applications mobiles et garantir que les services soient fournis de manière efficace pour tous les types d'appareils. Actuellement, seulement un quart des sites web de services publics sont adaptés à une consultation sur appareils mobiles dans les pays européens⁵¹.

L'**informatique en nuage** est également une technologie qui peut avoir un impact immense sur l'administration en ligne. L'informatique en nuage est un modèle destiné à l'utilisation d'ensembles de ressources informatiques configurables (comme les réseaux, les serveurs, le stockage et les applications) qui sont accessibles par internet. L'informatique en nuage peut être utilisée dans différentes configurations (par exemple, des nuages privés, publics ou hybrides) et de différentes manières (par exemple, avec les capacités fournies au client au niveau de l'infrastructure, de la plateforme ou du logiciel). L'informatique en nuage offre aux pouvoirs publics la possibilité de réduire les coûts des TIC grâce à des économies d'échelle (les estimations varient considérablement, de 10-30 % selon certaines sources,

⁴⁹ [Socio-technical impediments of Open Data](#)/A. Zuiderwijk et al., Electronic journal of e-Government v. 10, n° 2, 2012, pp. 156-172.

⁵⁰ [Impôt sur le revenu: dernier délai ce lundi pour payer le troisième tiers](#)/BFM Business, 2014.

⁵¹ [Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market: final insight report](#)/D. Tinholt et al., Commission européenne, 2015, p. 8.

à 25-50 % selon d'autres⁵²), tout en soutenant le déploiement rapide de nouveaux services publics innovants. En 2011, Digital Europe, qui représente l'industrie des technologies numériques en Europe, a recommandé de faire de l'informatique en nuage un élément essentiel du plan d'action pour l'administration en ligne. L'organisation a également conseillé aux États membres d'échanger sur un portail leurs expériences en matière d'informatique en nuage, et elle a appelé à ce que l'informatique en nuage du secteur public occupe une place importante dans les financements du mécanisme pour l'interconnexion en Europe⁵³.

Le potentiel de l'information en nuage est considérable, mais les pouvoirs publics qui souhaitent l'utiliser font face à de nombreux problèmes. L'unité STOA du Parlement européen a notamment souligné la nécessité de garantir la sécurité, de protéger la vie privée et d'assurer l'interopérabilité entre systèmes dans les différents États membres (l'importance de la sécurité a fait les grands titres de l'actualité en août 2014, lorsque les photos privées de célébrités stockées dans le nuage ont été volées et publiées sur différents sites internet, bien que dans ce cas précis, l'accès semble avoir été obtenu par l'intermédiaire de noms d'utilisateurs, de mots de passe et de questions de sécurité plutôt que par le piratage de la technologie considérée⁵⁴). Parmi les autres problèmes rencontrés, il convient de citer la définition des conditions juridiques et de passation des marchés, la prescription de normes techniques (par exemple la facilitation du passage des services d'un fournisseur de nuage à un autre) et l'établissement de la confiance dans les services administratifs fournis par l'intermédiaire du nuage. Afin de traiter certains de ces problèmes, le premier programme de travail du programme de recherche Horizon 2020 prévoit une activité visant à renforcer la productivité et l'innovation du secteur public par l'utilisation de l'informatique en nuage (ICT8 — 2015). Cette activité définira des conditions communes de référence pour la passation de marchés concernant la fourniture de services d'informatique en nuage et organisera une passation conjointe de marchés pour les administrations publiques. Plus les entreprises feront migrer leurs applications vers le nuage, plus les administrations suivront le mouvement, mais il reste un certain nombre de problèmes à résoudre.

⁵² Les estimations basses sont issues de [Potential and impacts of cloud computing services and social network websites](#)/T. Leimbach et al., Evaluation des choix scientifiques et techniques, Parlement européen, 2014, p. 4; les estimations hautes proviennent de [Building a long-term strategy for growth through innovation \[meeting proceedings\]](#)/Brookings Institution, 2011.

⁵³ [Cloud computing: DigitalEurope's perspective](#)/DigitalEurope, 2011.

⁵⁴ [Update: what Jennifer Lawrence can teach you about cloud security](#)/S. Gallagher, ars technica, 1^{er} septembre 2014.

7. Principales références

[Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government](#)/M. Janssen, Y. Charalabidis, A. Zuiderwijk, Information systems management v. 29, n° 4, pp. 258-268.

Stratégie pour un marché unique numérique en Europe/Commission européenne, 6 mai 2015. COM(2015)192 final.

[Delivering on the European advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services: eGovernment benchmark](#)/D. Tinholt et al., Commission européenne, 2014.

Design principles for e-Government architecture/A. Sandoz dans: Handbook of research on e-services in the public sector: e-government strategies and advancements/A. T. Al Ajeeli, Y. A L. Al-Bastaki, 2011, pp. 244-250.

[Digital government: turning rhetoric into reality](#)/M. Carrasco, P. Goss, BCG, 2014.

E-government and innovation: the socio-political shaping of ICT as a source of innovation/V. Bekkers dans: Handbook of innovation in public services/S. Osborne, L. Brown, 2013, pp. 253-268.

[eGovernment : Digital Agenda scoreboard](#)/Commission européenne, 2014.

[E-government: reforming through information and communication technologies](#)/OCDE dans: Reaping the benefits of ICTS in Spain/OCDE, 2013.

[E-government services: analysis report](#)/INTERREG IVC, 2014.

[eParticipation in Europe: current state and practical recommendations](#)/E. Tambouris et al. dans: E-Government success around the world: cases, empirical studies and practical recommendations/J. Gil-Garcia, 2013.

[ePractice Factsheets: an overview of the eGovernment and eInclusion situation in Europe](#)/epractice.eu, [2014].

[Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market : final insight report](#)/D. Tinholt et al., Commission européenne, 2015.

[Government 2.0: key challenges to its realization](#)/A. Meijer et al. Electronic journal of e-Government v. 10, n° 1, 2012, pp. 59-69.

[Government approach to assisted digital: policy paper](#)/Government Digital Service, Royaume Uni, 2013.

ICT and innovation in the public sector: European studies in the making of e-Government/F. Contini, G. Lanzara, 2009.

[Les projets d'administration en ligne soutenus par le FEDER ont-ils été efficaces?](#)/Cour des comptes européenne, 2011.

[ICT-enabled public sector innovation in H2020](#)/Commission européenne, 2014.

[Innovation of eParticipation strategies using Living Labs as intermediaries](#)/B. Cleland et al., Electronic journal of e-Government v. 10, n° 2, 2012, pp. 120-132.

[Introduction to e-Government: overview of key concepts](#)/Banque mondiale, [sans date].

[Joinup](#)/European Commission, 2014. [site internet] Depuis le 3 décembre 2014, ce site inclut l'ancien site ePractice.eu.

[The myths of e-government: looking beyond the assumptions of a new and better government](#)/V. Bekkers, V. Homburg, The information society v. 23, 2007, pp. 373-382.

[Perspectives on e-government in Europe](#)/S. Archmann, J. Iglesias dans: Information communication technologies and the virtual public sphere: impacts of network structures on civil society/R. Croff, W. Krummenacher, 2011, p. 195-206.

[Potential and impacts of cloud computing services and social network websites](#)/T. Leimbach et al., Évaluation des choix scientifiques et techniques, Parlement européen, 2014. PE 513.546.

[Re-thinking e-Government services: user-centred approaches](#)/Organisation de coopération et de développement économiques, 2009.

[Security of eGovernment systems](#) / A. Jacobi et al., Évaluation des choix scientifiques et techniques, Parlement européen, 2013. PE 513.510

[Socio-technical impediments of Open Data](#) / A. Zuiderwijk et al., Electronic journal of e-Government v. 10, n° 2, 2012, pp. 156-172.

[Study on analysis of the needs for cross-border services and assessment of the organisational, legal, technical and semantic barriers: final report](#)/Capgemini et al., Commission européenne, 2013.

[Study on cloud and service oriented architectures for e-government: final report summary](#)/P. Wauters et al., Deloitte, Commission européenne, 2011.

[Study on eGovernment and the reduction of administrative burden: final report](#)/EY, Danish Technology Institute, Commission européenne, 2014.

[Study on impact assessment for legislation on mutual recognition and acceptance of e-Identification and e-Authentication across borders: final report](#)/N. Ducastel et al., Commission européenne, 2011.

[Study on the feasibility and scenarios for the long-term sustainability of the Large Scale Pilots, including 'ex-ante' evaluation](#)/Deloitte, Commission européenne, 2013.

[Towards e-ECI's European participation by online Pan-European mobilization](#)/S. Carrara, Perspectives on European politics and society v. 13, n° 3, 2012, pp. 252-369.

[Towards a cloud of public services](#) Commission européenne, 2014.

[Understanding e-democracy: government-led initiatives for democratic reform](#)/J. Freeman, S. Quirke, Journal of e-democracy and open government v. 5, n° 2, 2013.

Understanding e-government in Europe: issues and challenges/P. Nixon, V. Koutrakou, R. Rawal, 2010.

Les administrations mettent en œuvre des politiques d'administration en ligne et d'administration numérique afin de réaliser des gains d'efficacité, de réduire les charges administratives qui pèsent sur les particuliers et les entreprises, de stimuler la croissance économique et de favoriser la participation de la population à la vie publique démocratique. L'Union européenne facilite la mise en place des services transfrontaliers pour les citoyens mobiles et les entreprises qui proposent des services dans le marché unique, et encourage l'échange de meilleures pratiques entre les autorités nationales, régionales et locales dans les États membres.

Les progrès réalisés par l'Europe au cours des 15 dernières années n'ont pas été suffisants pour qu'elle puisse atteindre ses propres objectifs en matière d'adoption des services d'administration numérique. Il reste encore beaucoup à faire, notamment pour renforcer la sécurité et la confiance, promouvoir l'interopérabilité des services transfrontaliers, encourager les citoyens à coopérer avec les pouvoirs publics en utilisant les canaux numériques, exploiter les données ouvertes, et assurer l'utilisation efficace des technologies comme l'informatique en nuage.

Publication du

Service de recherche pour les députés

Direction générale des services de recherche parlementaire, Parlement européen



PE 565.890
ISBN 978-92-823-6815-2
doi: 10.2861/292099

Le contenu de ce document est de la seule responsabilité de l'auteur et les avis qui y sont exprimés ne reflètent pas nécessairement la position officielle du Parlement européen. Il est destiné aux Membres et au personnel du PE dans le cadre de leur travail parlementaire.