

## Conception et prestation de services publics axés sur l'utilisateur à l'ère numérique

Avec la numérisation accrue des économies et des sociétés, les efforts visant à tirer parti des technologies et données numériques pour transformer la prestation de services peuvent conduire à de nouvelles formes de fractures et d'exclusion des utilisateurs. De même, l'accent mis sur la numérisation des services selon une approche sectorielle peut accroître la fragmentation de l'administration. Les politiques en matière de gouvernement numérique et de données peuvent soutenir une approche cohérente et pangouvernementale pour la conception et la prestation de services omnicanaux qui répondent aux besoins finaux des utilisateurs. L'Indice de gouvernement numérique (*Digital Government Index, DGI*) évalue et compare l'utilisation stratégique des technologies et des données numériques pour la conception et la prestation de services à l'ère numérique, au moyen de ses six indicateurs (voir la double page intitulée « Administration numérique : sur le chemin de la compétence et de la maturité numériques », au chapitre 10).

Les outils et mécanismes partagés permettent l'interaction ou l'intégration entre les canaux et les organisations et, partant, ils optimisent le potentiel des technologies numériques lorsqu'il s'agit de repenser, de concevoir et de simplifier les services. En 2019, 27 parmi 29 (83 %) pays de l'OCDE disposaient de cadres d'interopérabilité communs, 25 (85 %) possédaient des registres de base et une proportion similaire s'appuyait sur une infrastructure TIC partagée. En outre, 26 parmi 29 (90 %) d'entre eux possédaient des systèmes d'identité numérique unique, qui permettent aux utilisateurs de s'identifier lorsqu'ils utilisent des services en ligne. Néanmoins, seuls 65 % des pays ont leurs services accessibles via ces systèmes à hauteur de la moitié d'entre eux (Tableau 14.33).

Les approches axées sur la personne, qui donnent aux usagers les moyens de contribuer activement à la conception et à la prestation des services, peuvent avoir un effet transformateur sur la capacité des administrations à répondre à leurs besoins. Seuls 14 parmi 29 (48 %) pays du DGI disposent d'obligations formelles pour faire participer les usagers à la conception des services (par exemple, des réunions publiques) ; et le chiffre est de 8 (27 %) pour la prestation des services (par exemple, via des applications mobiles). Les approches axées sur la personne sous-entendent également que les usagers participent aux tests et évaluations de la capacité des administrations à répondre à leurs besoins. Si 18 parmi 29 (62 %) des pays de l'OCDE se sont dotés de politiques spécifiques visant à impliquer les usagers dans le test et l'évaluation de leurs projets/initiatives numériques, seuls 15 (52 %) ont déployé des activités concrètes à cette fin (par exemple, dans le cadre de sessions de réflexion conceptuelle). Le nombre de ceux qui utilisent des indicateurs pour suivre la satisfaction des usagers des services publics numériques ressort encore plus restreint (14, ou 48 %).

En 2019, le Chili, la Colombie et la Norvège étaient les seuls pays à avoir combiné des obligations formelles et des activités concrètes visant à impliquer les utilisateurs dans la conception, le test et la prestation de leurs services numériques, et également à mesurer la satisfaction des usagers. Dans les autres pays, les approches varient en ce qui concerne la prise en compte de l'utilisateur. Au Japon, par exemple, il est impliqué à toutes les étapes, mais son niveau de satisfaction n'est en revanche pas mesuré. D'autres pays, comme la Belgique, l'Estonie, la Corée, la Lituanie et les Pays-Bas, ne sollicitent pas la participation de l'utilisateur, mais évaluent par contre sa satisfaction à l'égard des services (Figure 14.34).

Les technologies numériques peuvent également être utilisées pour améliorer l'inclusion des groupes de population vulnérables. En 2019, 18 parmi 29 (62 %) pays de l'OCDE déclaraient s'efforcer de tirer profit des technologies numériques pour assurer l'inclusion des personnes handicapées dans la prestation des services, et ils étaient 14 (48 %) à s'y employer pour les personnes âgées. Seulement 9 pays ont déployé de tels efforts aux fins de l'inclusion des femmes (31%), et 10 (34%) pour les minorités ethniques et autres ainsi que pour citoyens vivant à l'étranger (figure disponible en ligne G.41).

### Méthodologie et définitions

Les données de ce document ont été recueillies dans le cadre de l'Enquête de l'OCDE sur le gouvernement numérique 1.0, conçue pour suivre la mise en œuvre de la Recommandation du Conseil de l'OCDE sur les stratégies de gouvernement numérique et évaluer l'évolution des pays sur la voie de niveaux plus élevés de maturité numérique. En 2019, 29 pays de l'OCDE, et un pays partenaire clé de l'OCDE (le Brésil) ont participé à l'enquête DGI. Les répondants à l'enquête étaient de hauts fonctionnaires chargés, au sein de l'administration centrale ou fédérale, de mener et/ou de mettre en œuvre des réformes autour du gouvernement numérique, et en possession de données collectées auprès de différentes composantes du secteur public, le cas échéant. La notion de gouvernement numérique est définie au chapitre 10.

L'interopérabilité désigne la capacité d'un système ou d'un composant à interagir ou à fonctionner efficacement avec d'autres systèmes ou composants, laquelle implique la possibilité de partager des informations et données par le biais de systèmes TIC.

Un registre de base est une source d'information authentique et fiable placée sous le contrôle d'une administration ou d'une organisation publique désignée par les autorités. De tels registres stockent des informations sur les personnes, les entreprises, les bâtiments, etc.

### Pour en savoir plus

OCDE (2020), *Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery*, OECD Digital Government Studies, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/b94582e8-en>.

OCDE (2020), « Digital Government Index: 2019 results », *Documents d'orientation sur la gouvernance publique de l'OCDE*, n° 3, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>.

### Notes concernant les graphiques

Les données ne sont pas disponibles pour l'Australie, la Hongrie, le Mexique, la Pologne, la République slovaque, la Suisse, la Turquie et les États-Unis.

Le graphique G.41. Efforts déployés par les pays autour des technologies numériques pour assurer et/ou accroître l'inclusion et l'implication de groupes donnés dans la prestation des services, 2019 est disponible en ligne à l'annexe G.

Conception et prestation de services publics axés sur l'utilisateur à l'ère numérique

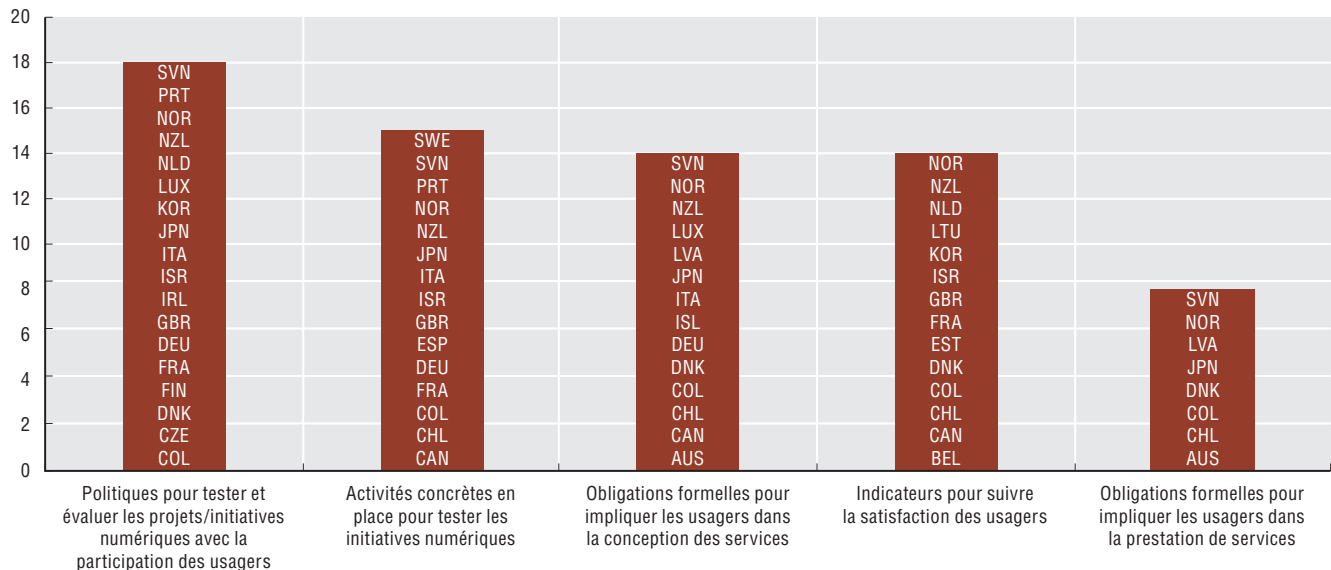
14.33. Utilisation de cadres et d'outils numériques pour la prestation de services omnicanaux, 2019

Pays	Cadre d'interopérabilité commun	Système d'identité numérique unique	Registres de base	Infrastructure TIC partagée	Services partagée	Prise en charge de l'utilisation de logiciels open source	Architecture/ infrastructure de données commune
Allemagne	○	●	●	●	●	●	●
Autriche	●	●	●	●	●	●	●
Belgique	●	●	●	●	●	●	●
Canada	●	●	●	●	●	●	○
Chili	●	●	●	●	●	●	○
Colombie	●	○	●	●	●	●	●
Corée	●	●	●	●	●	●	●
Danemark	●	●	●	●	●	○	●
Espagne	●	●	●	●	●	●	●
Estonie	●	●	●	●	○	○	●
Finlande	●	●	●	●	●	○	●
France	●	●	●	●	●	●	●
Grèce	●	○	○	●	○	○	●
Irlande	●	●	●	●	●	●	●
Islande	●	●	●	○	○	●	○
Israël	●	●	●	●	●	●	○
Italie	●	●	●	●	●	●	●
Japon	●	●	●	●	●	●	●
Lettonie	●	●	●	○	●	○	○
Lituanie	○	●	●	●	○	○	○
Luxembourg	●	●	○	●	●	○	●
Norvège	●	●	●	●	●	●	●
Nouvelle-Zélande	●	●	○	●	●	●	●
Pays-Bas	●	●	●	●	●	●	●
Portugal	●	●	●	●	●	●	○
République tchèque	●	●	●	●	●	●	●
Royaume-Uni	●	●	●	○	○	○	○
Slovénie	●	●	●	●	●	○	●
Suède	●	○	○	○	●	○	○
<b>Total OCDE</b>							
● Oui	27	26	25	25	24	19	20
○ Non	2	3	4	4	5	10	9
Brazil	●	○	○	●	●	●	●

Source : OCDE (2019), Enquête sur le gouvernement numérique 1.0

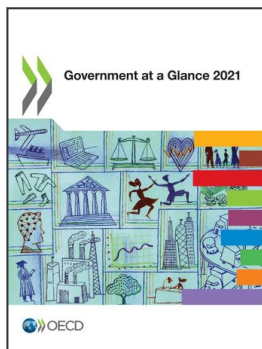
StatLink  <https://doi.org/10.1787/888934265754>

14.34. Adoption d'approches axées sur la personne pour la conception et la prestation des services par les pays, 2019



Source : OCDE (2019), Enquête sur le gouvernement numérique 1.0

StatLink  <https://doi.org/10.1787/888934265773>



Extrait de :  
**Government at a Glance 2021**

Accéder à cette publication :  
<https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>

**Merci de citer ce chapitre comme suit :**

OCDE (2021), « Conception et prestation de services publics axés sur l'utilisateur à l'ère numérique », dans *Government at a Glance 2021*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/4dcb4dbf-fr>

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région. Des extraits de publications sont susceptibles de faire l'objet d'avertissements supplémentaires, qui sont inclus dans la version complète de la publication, disponible sous le lien fourni à cet effet.

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes :  
<http://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.