

Depuis 2000, les pays membres de l'OCDE ont fait des efforts pour rendre tous les services publics disponibles en ligne pour les citoyens et les entreprises. En plus des gains de productivités potentiellement réalisés grâce à la baisse des charges administratives pour les utilisateurs, la mise en œuvre et le développement de services administratifs en ligne intégrés nécessitent souvent que les administrations publiques standardisent leurs processus et données internes afin d'intégrer les fonctions de « back office » à travers le secteur public. Cependant, certaines contraintes légales ou réglementaires peuvent limiter ou empêcher des pays de partager des données afin d'intégrer les services. Néanmoins, la maturité des services administratifs électroniques peut être une estimation du niveau auquel les pays génèrent des gains de productivité internes grâce à l'utilisation des TIC.

La Commission européenne a développé un modèle internationalement reconnu pour analyser la maturité de 20 services administratifs en ligne fondamentaux, utilisant 3 indicateurs : les indicateurs de sophistication, d'entière disponibilité en ligne et de portail national. L'indicateur de sophistication fournit un portrait des progrès d'un pays vers la mise en ligne intégrale de tous les services. L'indicateur de disponibilité en ligne évalue le nombre de services publics qui peuvent être entièrement traités en ligne (c'est-à-dire que les citoyens ou les entreprises peuvent non seulement trouver des informations sur un service, mais aussi soumettre des formulaires ou effectuer des paiements en ligne). L'indicateur de portail national mesure le degré auquel le site Internet du gouvernement représente pour les utilisateurs un portail unique pour accéder aux services publics.

En moyenne, les pays membres de l'OCDE évalués par la Commission européenne manifestent un fort degré de maturité de leurs services administratifs électroniques. L'Autriche, le Portugal et le Royaume-Uni sont en tête pour ce qui concerne la sophistication et la disponibilité en ligne. Les pays membres de l'OCDE membres de l'Union européenne montrent les plus grandes disparités dans le pourcentage de leurs 20 services publics fondamentaux entièrement disponibles en ligne, d'environ 20 % en Suisse à presque 100 % en Autriche.

#### Méthodologie et définitions

Les indicateurs de la Commission européenne reposent sur le panier des 20 services publics fondamentaux suivants :

- **12 services destinés aux citoyens** : impôts sur le revenu, services de recherche d'emploi, prestations de sécurité sociale, documents personnels, remplacement de véhicules, permis de construction, rapports de police, bibliothèques publiques, certificats, inscriptions dans l'éducation supérieure, annonces de déménagement et services liés à la santé.
- **8 services destinés aux entreprises** : contributions sociales salariales, impôts sur les entreprises, taxe sur la valeur ajoutée, inscription d'une nouvelle entreprise, envoi de données aux instituts des statistiques, déclarations de douane, permis liés à l'environnement, et marchés publics.

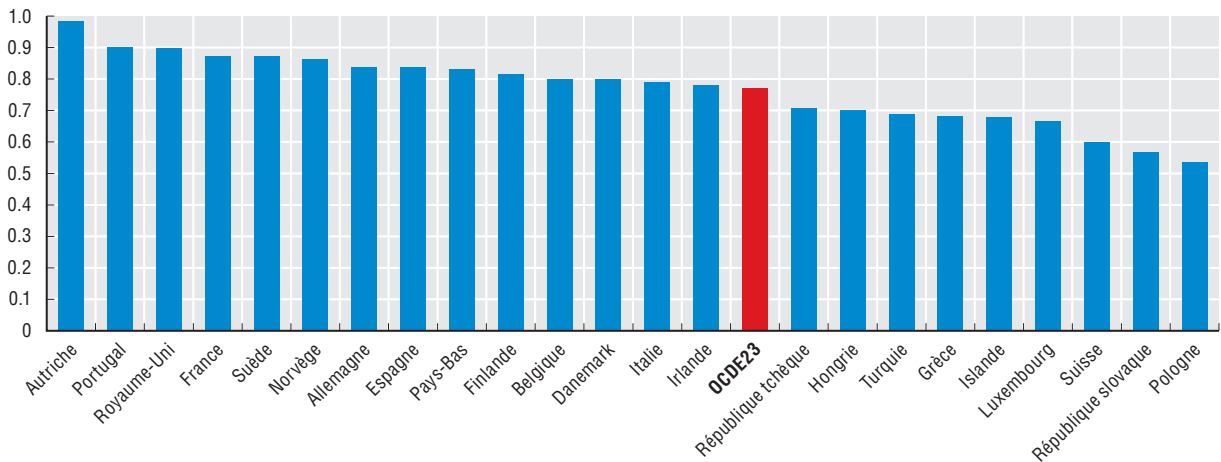
Les trois indicateurs reposent sur un modèle définissant cinq étapes progressives de maturité des services administratifs en ligne : l'information, l'interaction à sens unique (formulaires téléchargeables), l'interaction à double sens (formulaires en ligne), les transactions (traitement en ligne complet) et personnalisation (proactive et automatisée). L'indicateur de sophistication compare les pays selon l'état de développement de leurs services administratifs en ligne, et montre le niveau moyen de maturité. L'indice varie entre 0 (par de service disponible en ligne) et 1 (haut degré de disponibilité et de maturité des services administratifs en ligne). L'indicateur d'entière disponibilité en ligne calcule le pourcentage de services ayant atteint le quatrième degré de maturité. L'indicateur de portail national évalue le pourcentage de services publics fondamentaux qui sont accessibles par le portail national ; la mise à disposition sur celui-ci d'options de personnalisation, comme des ouvertures de session ; le nombre de manières dont les utilisateurs peuvent accéder aux services (par département, type de service ou événements, par exemple) ; et la cohérence de la présentation et du graphisme. L'indice varie entre 0 (faible degré d'accessibilité) et 1 (haut degré d'accessibilité). Pour plus d'informations sur ces indices, voir les références ci-dessous.

#### Notes

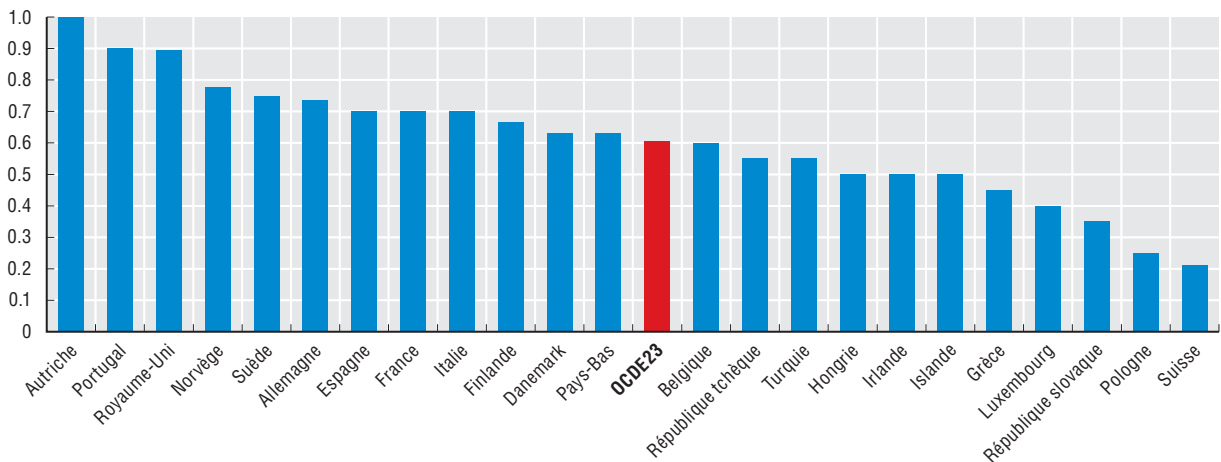
Les données sont fournies pour 23 pays européens de l'OCDE supervisées par la Commission européenne. Les pays suivants de l'OCDE ne sont pas inclus dans les données de la Commission européenne : l'Australie, le Canada, le Japon, la Corée, le Mexique, la Nouvelle-Zélande et les États-Unis.

30.3 : Les données de Turquie ne sont pas disponibles. Les données ont été recueillies pour le Danemark en 2006 et se réfèrent au site danmark.dk, un portail national qui a été progressivement abandonné et a été remplacé par borger.dk le 1<sup>er</sup> janvier 2007. En octobre 2008, une nouvelle version de borger.dk a été lancée incluant des options de personnalisation.

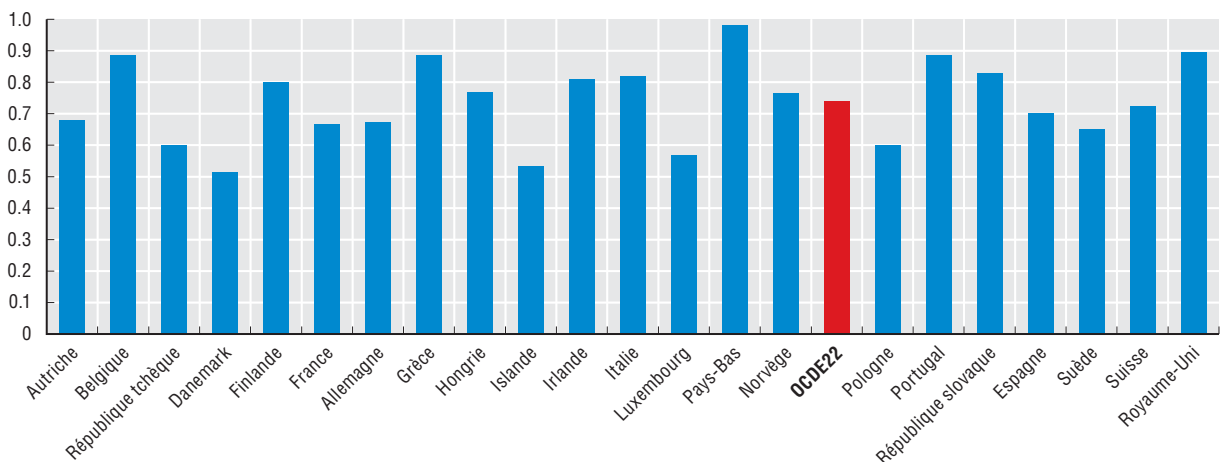
### 30.1 Complexité des services d'e-administration (2007)



### 30.2 Disponibilité en ligne des services d'e-administration (2007)

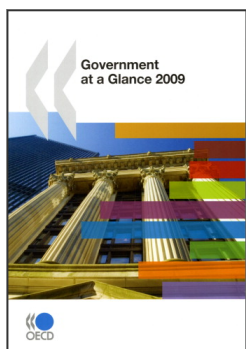


### 30.3 Évaluation du portail national (2007)



Source : Commission européenne DGISM (2007), *The User Challenge: Benchmarking the Supply of Online Public Services*, 7th Measurement (en anglais uniquement).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/734344631226>



Extrait de :  
**Government at a Glance 2009**

Accéder à cette publication :  
<https://doi.org/10.1787/9789264075061-en>

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

OCDE (2009), « Maturité des services administratifs en ligne », dans *Government at a Glance 2009*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264061675-34-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte 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.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org). Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) [info@copyright.com](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).