

Marché unique du numérique concurrentiel - l'administration en ligne comme fer de lance

2011/2178(INI) - 15/12/2010 - Document de base non législatif

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

CONTEXTE : la mise en œuvre du [premier plan d'action européen pour l'administration en ligne](#) a permis aux administrations de tous les États membres d'échanger de bonnes pratiques et a débouché sur plusieurs projets pilotes à grande échelle consistant à élaborer des solutions concrètes pour déployer des services transnationaux d'administration en ligne. Une communauté en ligne de praticiens, créée en 2002, a mené un débat sur les possibilités d'apporter des solutions novatrices dans des domaines comme l'administration en ligne, les services de santé et l'insertion. Des progrès ont été accomplis en matière de réutilisation des informations du secteur public et une plateforme de passation électronique de marchés publics a été mise au point.

Aujourd'hui, rares sont les services transnationaux d'administration en ligne et, même lorsque des services administratifs en ligne sont proposés, la majorité des Européens rechigne à les utiliser. Avec l'apparition de technologies innovantes, comme les réseaux sociaux, **le besoin se fait sentir de passer à un modèle plus ouvert de conception, de production et de fourniture des services en ligne** en tirant avantage des possibilités offertes par la collaboration entre particuliers, entrepreneurs et société civile.

[La stratégie numérique pour l'Europe](#) définit toute une série de mesures destinées à tirer parti des technologies de l'information et des communications (TIC) à travers l'Europe, au nombre desquelles figure l'administration en ligne. La Commission propose donc **un deuxième plan d'action pour l'administration en ligne** qui vise à donner forme à la vision exposée dans la déclaration faite à la 5e conférence ministérielle sur l'administration en ligne (la «**déclaration de Malmö**»), laquelle a également été approuvée par les entreprises et un panel de particuliers. Selon cette vision ambitieuse, les administrations publiques européennes seront, **d'ici à 2015**, «reconnues comme ouvertes, souples et collaboratives dans leurs relations avec les particuliers et les entreprises ».

CONTENU : au titre des efforts déployés par la Commission pour promouvoir une économie intelligente, durable et intégratrice pour l'Union européenne, comme exposé dans la stratégie Europe 2020, le présent plan d'action contribue à la réalisation de **deux objectifs clés** de la stratégie numérique pour l'Europe, en particulier:

- D'ici à 2015, un certain nombre de services transnationaux essentiels seront disponibles en ligne, permettant ainsi aux entrepreneurs de créer et gérer une entreprise n'importe où en Europe, quel que soit leur pays d'origine, et aux particuliers de faire des études, travailler, résider et prendre leur retraite n'importe où dans l'Union.
- D'ici à 2015, 50% des Européens auront utilisé des services administratifs en ligne.

Le plan d'action vise aussi à ce que, d'ici à 2015, 80% des entreprises aient utilisé l'administration en ligne.

PORTÉE DU PLAN D'ACTION : le plan d'action vise à faire en sorte que les instruments politiques nationaux et européens soient aussi complémentaires que possible. Il doit faciliter la transition entre l'administration en ligne actuelle et une nouvelle génération de services administratifs en ligne sans discontinuité, ouverts, souples et collaboratifs aux niveaux local, régional, national et européen qui responsabiliseront les particuliers et les entreprises.

Étant donné le rôle central des administrations nationales dans la mise en œuvre du présent plan d'action, la principale responsabilité de la Commission européenne est d'améliorer les conditions du développement de services transnationaux d'administration en ligne fournis aux particuliers et aux entreprises indépendamment de leur pays d'origine. Cela implique de créer les conditions préalables comme l'interopérabilité, les signatures électroniques et l'identification électronique.

DOMAINES CONCERNÉS : les mesures du plan d'action concernent quatre domaines:

1) Responsabilisation des utilisateurs:

- conception des services en fonction des besoins des utilisateurs et fournissant des moyens souples et personnalisés d'interagir avec les administrations publiques et d'effectuer des démarches auprès de celles-ci ;
- production collaborative de services faisant appel, par exemple, aux technologies du type Web 2.0, permettant aux utilisateurs de jouer un rôle actif dans la conception et la production de services publics ;
- réutilisation des informations du secteur public par exemple en mettant à disposition des données et documents bruts pour qu'ils soient réutilisés dans différents formats (y compris sous forme électronique) et langues, et en créant des portails ISP (réexamen de la directive 2003/98/CE sur les informations du secteur public) ;
- accroissement de la transparence : fixation d'objectifs de transparence facultatifs communs ; fourniture d'un accès en ligne aux informations sur la législation et la réglementation, les politiques et le financement en matière d'administration ; possibilité offerte aux particuliers d'accéder par voie électronique aux données personnelles les concernant détenues par l'administration ;
- participation des particuliers et des entreprises aux processus d'élaboration des politiques (ex : la Commission collaborera avec les États membres à la mise au point du service électronique de soutien aux initiatives citoyennes).

2) Marché intérieur :

- services sans discontinuité pour les entreprises : mise en place d'une infrastructure transnationale interopérable de marchés publics électroniques à partir des résultats du projet pilote à grande échelle PEPPOL; élaboration de points de contact unique de deuxième génération parallèlement à l'extension de la directive Services à d'autres secteurs d'activité ;
- services facilitant la mobilité des personnes : mise au point de services interopérables permettant aux particuliers de communiquer avec les administrations publiques à travers l'UE, d'effectuer des démarches auprès de celles-ci ainsi que de leur envoyer et d'en recevoir des documents électroniques ;
- mise en œuvre à l'échelle de l'UE de services transnationaux : la Commission et les États membres partageront les résultats d'expériences fructueuses obtenus dans le cadre de projets pilotes à grande échelle afin de déterminer d'un commun accord quels sont les services transnationaux essentiels mûrs pour une mise en œuvre durable dans toute l'UE.

3) Performance et efficacité des administrations publiques :

- amélioration des processus organisationnels (ex : passation électronique de marchés publics, traitement accéléré des demandes ; plan d'action «Commission en ligne» 2011-2015 de façon à rationaliser les processus administratifs, faciliter le partage d'informations et simplifier les relations avec la Commission) ;
- allègement des charges administratives en appliquant le principe de l'enregistrement «une fois pour toutes» des données, en vertu duquel les informations exigées des particuliers ne sont recueillies qu'une seule fois, à condition que les exigences de protection des données et de la vie privée soient satisfaites ;

- administration verte (archivage électronique, recours aux vidéoconférences pour limiter les déplacements, par exemple).

4) Mise en place des conditions préalables au développement de l'administration en ligne :

- spécifications ouvertes et interopérabilité (application du cadre d'interopérabilité européen, par exemple) ;
- création de facteurs déterminants (révision de la directive sur les signatures électroniques, proposition de décision sur la reconnaissance mutuelle de l'identification et de l'authentification électroniques dans toute l'UE) ;
- administration en ligne innovante : l'administration en ligne de nouvelle génération devra se fonder sur des approches techniques innovantes - et en tirer parti - comme les «nuages» de services publics et l'architecture orientée services (AOS) pour construire des services administratifs ouverts, souples et collaboratifs et, en même temps, réduire le coût des TIC. Des projets pilotes seront lancés.

GOUVERNANCE: la Commission européenne instituera et présidera un **groupe d'experts à haut niveau** composé de représentants des États membres responsables des stratégies nationales d'administration en ligne. Ce groupe informera le groupe à haut niveau au titre de la stratégie numérique et assurera la coordination avec le comité du [programme ISA](#).

Une évaluation à mi-parcours de la mise en œuvre du plan d'action sera réalisée en 2013. En fonction des résultats, les ajustements nécessaires des objectifs et activités du plan d'action seront envisagés avec le groupe d'experts à haut niveau proposé.

Les progrès globalement accomplis concernant le plan d'action et l'administration en ligne en général seront mesurés chaque année. Les États membres partageront les initiatives d'analyse comparative pertinentes avec la Commission européenne et d'autres États membres afin de permettre la mise au point d'exercices de mesure communs aux parties intéressées.