

Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne

2016/2273(INI) - 02/05/2017 - Rapport déposé de la commission, lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de Sabine VERHEYEN (PPE, DE) faisant suite au plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne.

Les administrations publiques en marche vers le numérique: les députés estiment que les administrations publiques devraient être **ouvertes, transparentes, efficaces et intégrées** et fournir aux citoyens et aux entreprises des services publics numériques **de bout en bout, faciles à utiliser, personnalisés et sans frontières d'ici 2022**. Cela réduirait les coûts, les obstacles et les contraintes administratives à l'égard des citoyens et des entreprises, en particulier les PME, en leur permettant de bénéficier de tous les avantages de la révolution numérique. Ils considèrent cependant que cela devrait être compatible avec une restructuration équitable de l'administration publique.

Les députés appuient l'intention selon laquelle les initiatives futures devront être fondées sur le principe du **«numérique par défaut»** et soulignent l'importance du principe **«une fois pour toutes»**, qui facilitera les interactions avec les administrations publiques pour les citoyens et les entreprises en évitant les procédures administratives inutilement longues et en facilitant la réutilisation des informations pour d'autres applications.

Ils se félicitent de l'intention de la Commission d'établir le plus tôt possible un **guichet numérique unique** qui fournirait aux citoyens et aux entreprises un ensemble cohérent de services du marché unique en ligne au niveau national et européen, des informations sur les règles nationales et européennes, ainsi que des services d'assistance et la possibilité de réaliser en ligne toutes les procédures les plus importantes pour les citoyens et les entreprises en situation transfrontalière.

La Commission est invitée à envisager d'autres façons de promouvoir des solutions numériques pour les **formalités tout au long du cycle de vie d'une entreprise**, l'archivage électronique de documents et la communication d'informations, transnationales ou autres, aux registres du commerce.

Le rapport met en évidence l'importance de **l'accessibilité** aux services publics numériques et demande aux États membres de mettre en œuvre et d'appliquer la nouvelle [directive](#) relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public qui devrait bénéficier aux personnes handicapées et aux personnes âgées.

Les députés notent qu'un tiers seulement des sites internet des services publics sont adaptés aux appareils portables. Ils demandent donc aux États membres d'évaluer les possibilités de **développer des solutions mobiles pour les services administratifs en ligne** et d'assurer leur facilité d'accès pour tous. Ils soulignent que pour garantir à l'avenir l'accessibilité des services d'administration en ligne, les sites Web des administrations publiques devraient être compatibles avec les technologies modernes et les exigences en matière de cyber sécurité en constante évolution.

Le rapport insiste sur l'importance de développer des **services publics transfrontaliers sûrs, fiables et interopérables** permettant d'éviter le morcellement, soulignant que l'interopérabilité et la normalisation sont des éléments clés de la mise en place de structures d'administration en ligne. Ces normes devraient servir les intérêts de la société en général de par leur caractère inclusif, juste et durable, et devraient être mises au point de façon ouverte et transparente.

Les députés soulignent également la nécessité d'une **approche double en ligne et hors ligne**, afin d'éviter l'exclusion, compte tenu du taux actuel d'analphabétisme numérique et du fait que plus de 22% des Européens, en particulier des personnes âgées, préfèrent ne pas utiliser les services en ligne lorsqu'ils traitent avec les administrations publiques.

Administration en ligne transfrontalière à tous les niveaux administratifs: les députés soulignent l'importance des services d'administration en ligne transfrontaliers dans la vie quotidienne des citoyens et insistent sur les avantages que présente le développement de l'échange électronique d'informations sur la **sécurité sociale** (EESSI), du portail européen **EURES** sur la mobilité de l'emploi et des **services de santé** en ligne transfrontaliers.

La **cybersanté** pourrait améliorer considérablement la qualité de vie des citoyens en fournissant des soins de santé plus accessibles, rentables et efficaces aux patients.

Pour **surmonter les barrières linguistiques**, les députés suggèrent que les administrations publiques, en particulier dans les régions frontalières, mettent à disposition leurs informations et leurs services dans la langue de leur État membre et dans d'autres langues européennes.

L'importance d'un **échange de meilleures pratiques**, d'exemples et d'expériences de projets entre tous les niveaux d'administration, tant au sein des États membres qu'entre eux, est également soulignée.

Protection et sécurité des données: les députés estiment que la confiance des citoyens dans les services numériques est essentielle pour assurer le succès du Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne. Ils soulignent que les administrations publiques devraient **gérer en toute sécurité les données personnelles** conformément au règlement général sur la protection des données ([RGPD](#)) et aux règles de confidentialité de l'UE. Des orientations efficaces quant à l'application du RGPD et un échange continu avec les parties intéressées seraient nécessaires à cet égard.

Enfin, le rapport souligne l'importance de développer des mesures visant à protéger les autorités publiques des cyberattaques.