Administration en ligne: accélérer la transition numérique des services publics qui étayent le fonctionnement du marché intérieur

2022/2036(INI) - 18/04/2023 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 557 voix pour, 50 contre et 36 abstentions, une résolution sur l' administration en ligne: accélérer les services publics numériques à l'appui du fonctionnement du marché unique européen.

La transition numérique efficace de l'administration publique accroît la productivité et la résilience du secteur public, améliore la qualité des services publics et permet de réduire les coûts et de libérer le potentiel des entreprises, en particulier pour les petites et moyennes entreprises (PME), qui constituent l' épine dorsale du marché unique. Selon les députés, les services publics devraient satisfaire aux besoins de leurs utilisateurs, être accessibles en ligne, y compris pour les personnes handicapées ou âgées, et être dotés d'outils faciles à comprendre et à utiliser ainsi que de normes élevées en matière de sécurité, de protection des données et de respect de la vie privée.

L'administration en ligne dans le marché unique numérique

Le Parlement souligne que, pour renforcer le marché unique, il est nécessaire de procéder à une transformation numérique qui augmente la disponibilité des services publics en ligne. La transition numérique devrait faire partie intégrante et intégrée de toutes les politiques et procédures administratives des pouvoirs publics. **L'administration en ligne devrait être le principal mode de fonctionnement des services publics**, lesquels devraient dans le même temps demeurer pleinement accessibles à tous les citoyens.

La Commission et les États membres sont invités, entre autres, à :

- encourager la **collaboration transfrontière** entre les administrations publiques et à recenser, analyser et publier les bonnes pratiques en matière d'administration en ligne des États membres et d'autres pays;

- accorder une attention particulière à la **protection des données** à caractère personnel des personnes physiques, en particulier des données sensibles telles que les données médicales et les listes électorales, et à veiller à ce que la prestation de services publics numériques respecte pleinement le règlement général sur la protection des données;

- garantir la présence des infrastructures nécessaires à **l'accès à l'internet à haut débit**, y compris grâce à la fibre jusqu'au foyer, en vue notamment d'assurer une connectivité et une couverture internet à haut débit stable, en particulier sur les îles et dans les zones rurales;

- mettre en œuvre le plan d'action en matière **d'éducation numérique**, notamment en publiant les bonnes pratiques des différents États membres et d'autres pays;

- mesurer correctement les résultats afin de s'assurer que les avantages pour les particuliers sont bien réels en ce qui concerne **dossiers médicaux électroniques** et la fourniture de soins de santé transfrontières;

- améliorer la stratégie et le plan d'action concernant la **justice en ligne** européenne pour la période 2019-2023;

- présenter des **recommandations** pour permettre aux particuliers de suivre les procédures administratives qui les concernent et de dialoguer avec les parties prenantes lors de la conception et de la fourniture de services d'administration en ligne.

Le rôle de l'administration en ligne dans la stimulation de l'activité, en particulier des PME

La résolution souligne l'importance de **supprimer les obstacles** qui subsistent au sein du marché unique et fait valoir qu'améliorer l'accès des entreprises innovantes aux financements encouragera leur entrée sur le marché et leur croissance, ainsi que la concurrence. Les députés estiment que l'administration en ligne pourrait contribuer à accélérer cette transition. Ils observent également l'importance de **l'accès transfrontière en ligne à l'information**, aux procédures administratives et aux services d'assistance pour les entreprises et les consommateurs de l'Union. Ils soulignent, à cet égard, la nécessité de **garantir l' interopérabilité** afin d'éviter la fragmentation et de permettre une prestation sans accroc de services numériques dans l'ensemble du marché intérieur de l'Union.

Les députés demandent la numérisation complète des **registres fonciers** dans les meilleurs délais et demandent que progrès significatifs soient accomplis en ce qui concerne la simplification des demandes de **permis de construire** et le raccourcissement des délais de délivrance à chaque étape de la construction. Ils invitent également la Commission à encourager l'interconnexion entre les **registres du commerce** de tous les États membres afin de faciliter la transparence et la disponibilité d'informations actualisées et de déclarations financières sur les entreprises et les bénéficiaires effectifs.

Les États membres sont encouragés à mettre en place des programmes GovTech pour promouvoir la transparence, l'innovation et les avantages pour les utilisateurs.

Passation électronique des marchés publics et douane électronique

Les députés estiment que le plein accès aux données relatives aux marchés publics pourrait considérablement améliorer la probité publique, promouvoir l'innovation et soutenir les objectifs du marché unique. Ils soulignent à cet égard que l'interopérabilité des systèmes de passation de marchés et des systèmes de données ouvertes peut s'avérer utile en vue de simplifier les tâches des pouvoirs adjudicateurs lors de la conduite des procédures de passation de marchés et de faciliter la participation des entreprises tout en accroissant l'efficacité de ces procédures et l'obligation redditionnelle les concernant.

La résolution souligne également que les procédures douanières électroniques jouent un rôle crucial dans la dématérialisation des services publics et qu'elles sont donc bénéfiques pour les entreprises actives dans le marché unique ainsi que pour les consommateurs.

Vers une nouvelle stratégie pour l'administration en ligne

Le Parlement se félicite de l'initiative de la Commission qui vise à créer des espaces européens des données dans différents secteurs, notamment la santé, la justice et les marchés publics. Il estime qu'il est essentiel que ces espaces des données soient interopérables afin que les consommateurs et les entrepreneurs, en particulier les PME, puissent réaliser pleinement leur potentiel.

La résolution souligne que l'administration publique numérique devrait être **inclusive** et par défaut pleinement et facilement accessible aux personnes qui ont des besoins différents, telles que les personnes âgées, handicapées ou économiquement défavorisées. Elle insiste sur l'importance du **principe du «numérique par défaut»**, selon lequel les administrations publiques devraient privilégier la fourniture de services par voie numérique et souligne dans le même temps que l'administration en ligne ne devrait conduire à l'exclusion d'aucun utilisateur.

Face au développement et à l’utilisation de **l’intelligence artificielle** dans l’administration en ligne, les humains devraient rester une composante centrale de la prise de décisions et devraient pouvoir passer outre aux décisions automatisées ou les annuler.

Le Parlement a invité la Commission à proposer **un nouveau plan d’action à long terme pour l’ administration en ligne** fondé sur des données probantes, assorti d’une analyse coûts/avantages quantifiée, d’indicateurs et d’objectifs afin de produire des résultats pour les citoyens et de veiller à ce que l’administration publique moderne soit adaptée à l’ère numérique.

La nouvelle stratégie en matière d’administration en ligne devrait inclure le principe «une fois pour toutes», dont l’application simplifiera les contacts avec les autorités publiques en permettant aux entités publiques de se transmettre des données, de sorte que les informations ne doivent être saisies qu’une seule fois.