

6. Administration électronique

Individus utilisant l'internet pour communiquer avec les pouvoirs publics, par âge, 2016

En pourcentage de la population dans chaque groupe d'âges



Source : OCDE, Base de données sur l'accès et utilisation des TIC par les ménages et les individus, <http://oe.cd/hhind>, juin 2017. Davantage de données via StatLink.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933722789>

Le saviez-vous ?

Plus de 50 % des individus ont recours aux services de l'administration électronique dans les pays de l'OCDE. Toutefois, ce chiffre cache de fortes disparités, avec des taux allant de moins de 10 % au Japon à 80 % dans les pays nordiques.

La part des individus utilisant l'internet pour interagir avec les pouvoirs publics dans les pays de l'OCDE a augmenté au cours des dernières années, passant de 46 % en 2010 à 54 % en 2016. Les écarts d'un pays à l'autre demeurent toutefois conséquents, puisque les taux oscillent entre 5 % au Japon et plus de 80 % au Danemark, en Islande, en Norvège et en Finlande. Dans tous les pays, le groupe des 55-74 ans affiche des chiffres très en-deçà de la moyenne.

Les écarts observés entre les pays peuvent être liés à la diversité des taux d'utilisation de l'internet, à l'offre de services de l'administration électronique, à la propension des individus à effectuer les formalités administratives en ligne, ou encore à la faible comparabilité des données. En moyenne, en 2016, moins de 4 % des citoyens de l'UE amenés à transmettre à l'administration un formulaire officiel rempli par leurs soins ont déclaré ne pas l'avoir fait en ligne du fait de l'indisponibilité d'un tel service. Le taux était bien plus élevé en Allemagne (13 %).

Un autre motif est fréquemment invoqué : les inquiétudes quant à la protection et la sécurité des données à caractère personnel. En 2016, 21 % des citoyens européens ont choisi de ne pas soumettre leurs formulaires officiels en ligne ; 22 % d'entre eux en moyenne ont justifié leur décision par des craintes quant au respect de leur vie privée et à la sécurité. Des taux particulièrement élevés ont été enregistrés en Allemagne (38 %), au Portugal (34 %) et en Hongrie (33 %).

Les entreprises sont plus nombreuses que les particuliers à utiliser l'internet pour transmettre des documents aux pouvoirs publics, et pour cause : elles sont plus souvent amenées à effectuer des formalités administratives. Dans certains cas, la voie électronique est imposée par la loi. En 2015, 36 % des entreprises de l'UE ont adressé une facture électronique aux pouvoirs publics ; le taux varie toutefois entre 17 % en République tchèque et 70 % au Danemark. Dans tous les pays de l'UE à l'exception du Danemark, les grandes entreprises sont plus nombreuses que les petites à utiliser l'internet à cette fin.

Définitions

L'utilisation de l'internet pour interagir avec les pouvoirs publics va de la simple consultation d'informations sur les sites web des administrations publiques à l'exécution de procédures interactives impliquant la soumission de formulaires officiels par l'internet, à l'exclusion des échanges par courriel (dans le cas des entreprises) ou de l'envoi de courriels saisis manuellement (dans le cas des particuliers).

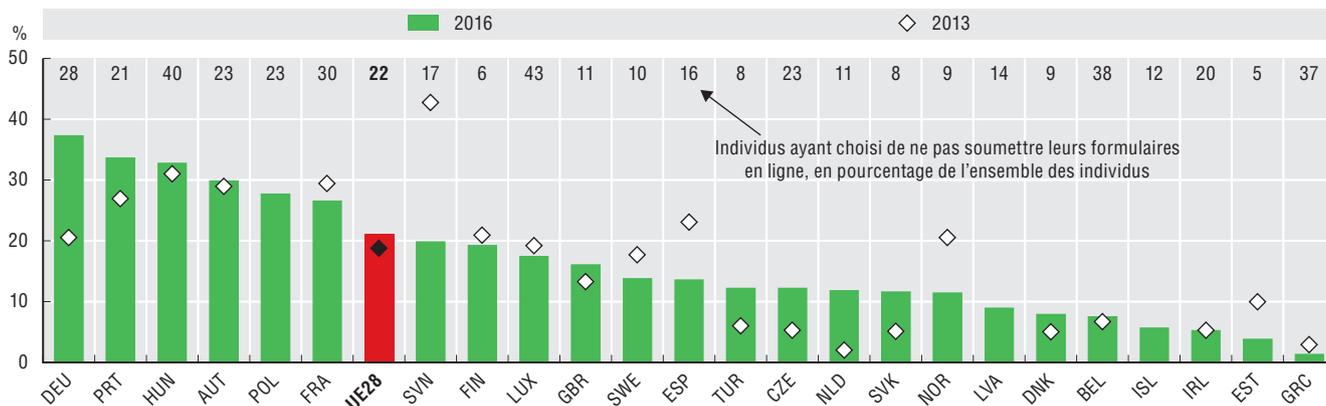
Les *pouvoirs publics* englobent à la fois les services publics et les activités des administrations. Sont donc concernées les autorités locales, régionales ou nationales.

Les *signatures électroniques* et *identifiants/certificats électroniques* fournissent aux utilisateurs un mode d'identification sécurisé et fiable pour la transmission des formulaires au format électronique.

Les *classes de taille* des entreprises sont les suivantes : petites entreprises (de 10 à 49 salariés) et grandes entreprises (plus de 250 salariés).

Individus n'ayant pas soumis de formulaires officiels en ligne du fait de craintes quant à la sécurité et au respect de leur vie privée, 2016

En pourcentage des individus ayant choisi de ne pas soumettre leurs formulaires en ligne

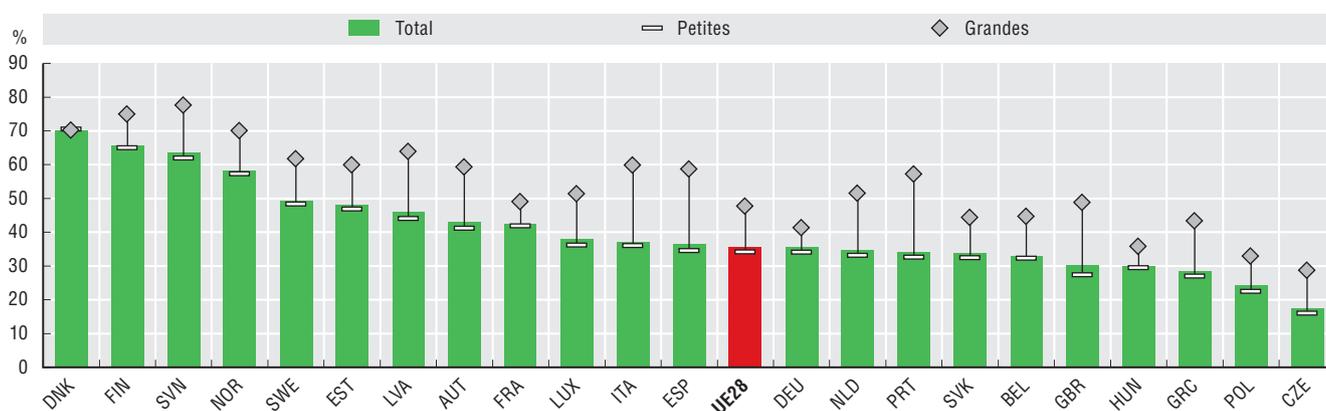


Source : OCDE, d'après Eurostat, *Économie et société numériques*, Base de données complète, juillet 2017. Voir notes de chapitre.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933722808>

Entreprises utilisant l'internet pour transmettre des factures aux pouvoirs publics, par taille, 2015

En pourcentage des entreprises dans chaque classe de taille



Source : OCDE, d'après Eurostat, *Économie et société numériques*, Base de données complète, juillet 2017. Davantage de données via StatLink. Voir notes de chapitre.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933722827>

Mesurabilité

La mesure des services de l'administration électronique peut se faire à partir des informations recueillies sur les services électroniques proposés par les entités publiques (méthode axée sur l'offre) ou sur l'utilisation de ces services par les entreprises et les particuliers (méthode axée sur la demande). Compte tenu des difficultés d'ordre statistique posées par la première approche, l'OCDE et d'autres organisations internationales tendent à privilégier la deuxième, ce qui n'est pas non plus sans soulever des problèmes. De fait, certains services (par exemple, dans les domaines des transports, de l'éducation et de la santé) sont fournis, selon les pays, tantôt exclusivement par l'État, tantôt par des entreprises publiques ou privées ; par conséquent, le champ d'étude de l'utilisation des services de l'administration électronique par les particuliers et les entreprises diffère. Ces disparités structurelles sont susceptibles d'avoir des incidences non seulement sur les comparaisons internationales, mais aussi sur les comparaisons chronologiques pour un pays donné.

L'OCDE s'emploie activement à recueillir des informations comparables et plus détaillées dans ce domaine, grâce à ses enquêtes types sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus (OCDE, 2015b), et par les entreprises (OCDE, 2015c). D'autres modes de collecte complémentaires sont à l'étude, notamment via l'exploitation des informations disponibles sur les portails web des administrations publiques.



Extrait de :

OECD Science, Technology and Industry Scoreboard 2017

The digital transformation

Accéder à cette publication :

<https://doi.org/10.1787/9789264268821-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2018), « Administration électronique », dans *OECD Science, Technology and Industry Scoreboard 2017 : The digital transformation*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/sti_scoreboard-2017-40-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. 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 ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) contact@cfcopies.com.