



Bruxelles, le 19.4.2016  
SWD(2016) 109 final

**DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION**  
**SYNTHÈSE DU RAPPORT DE MISE EN ŒUVRE ET D'EXÉCUTION**

*accompagnant le document:*

**Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions**

**Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne  
Accélérer la mutation numérique des administrations publiques**

{COM(2016) 179 final}  
{SWD(2016) 108 final}

## **RESUME**

### **Contexte**

Le présent document de travail des services de la Commission, qui est un document de mise en œuvre et d'évaluation, a pour objet de décrire l'état d'avancement des différentes actions du plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne, d'évaluer son adéquation et de déterminer s'il a répondu à ses objectifs à un coût raisonnable, était pertinent et cohérent et présentait une valeur ajoutée européenne.

Le plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne, fondé sur la déclaration ministérielle de Malmö, visait à contribuer à la réalisation de deux objectifs généraux: accroître le recours aux services d'administration en ligne et rendre certains services publics en ligne essentiels accessibles par-delà les frontières. Ce plan d'action s'articulait autour de quatre priorités: responsabilisation des utilisateurs, marché intérieur, performance et efficacité des administrations et conditions préalables au développement de l'administration en ligne.

### **Méthodologie**

La présente évaluation est fondée sur des données provenant de différentes sources. Pour l'essentiel, les conclusions se basent sur l'évaluation à mi-parcours du plan d'action pour l'administration en ligne réalisée entre 2013 et 2014, ainsi que sur les études comparatives annuelles sur l'administration en ligne. En outre, la procédure d'évaluation a donné lieu à une consultation publique en ligne visant à recueillir les avis des parties intéressées sur le fonctionnement du plan d'action et sa valeur ajoutée; cette consultation visait également à recueillir des orientations pour les futures priorités. Différentes études effectuées entre 2011 et 2015 ont complété ces sources d'information.

### **Conclusions**

Efficacité: le plan d'action pour l'administration en ligne a atteint la plupart de ses objectifs. Il a fait office de «mobilisateur» et contribué à la réalisation de deux des objectifs de la stratégie numérique pour l'Europe. L'objectif de 50 % des citoyens utilisant les services d'administration en ligne pour 2015 n'a pas été atteint (il y a manqué de 4 points de pourcentage), mais la cible du plan d'action de 80 % des entreprises a été dépassée dès 2011 (avec 84 %). L'un des effets significatifs du plan d'action est que la plupart des États membres ont inclus des priorités de ce plan dans leurs stratégies nationales pour l'administration en ligne, accroissant ainsi son impact et sa visibilité. Les progrès réalisés à l'égard des différentes priorités du plan d'action ont parfois été inégaux, certains États membres obtenant de meilleurs résultats que d'autres.

En ce qui concerne le second objectif général (contribuer à la disponibilité en ligne de services transnationaux essentiels pour 2015), le plan d'action a joué un rôle clé: il a encouragé la mise en place de services transnationaux essentiels, notamment par une série de projets pilotes de grande envergure en partenariat avec les États membres. Ces projets pilotes ont été concluants et les résultats obtenus sont en cours de déploiement dans les États membres avec le soutien des infrastructures du mécanisme pour l'interconnexion en Europe, selon une approche modulaire. Les modules disponibles en vue d'un déploiement fin 2015 étaient l'identification électronique, la signature électronique, la transmission électronique de documents (eDelivery), la facturation électronique et la traduction automatique.

Efficience: aucun budget spécifique n'a été alloué au plan d'action européen pour l'administration en ligne. Ses objectifs ont reçu l'appui d'une série de programmes de financement de l'Union tels que le programme d'appui stratégique en matière de TIC (PAS-TIC) au titre du programme-cadre pour l'innovation et la compétitivité (CIP), le programme «solutions d'interopérabilité pour les administrations publiques européennes (ISA)» ou les fonds structurels et d'investissement européens (Fonds ESI) du septième programme-cadre pour la recherche et le développement technologique (7<sup>e</sup> PC) et Horizon 2020. Le rapport coût/efficacité du plan d'action ne pouvait donc être apprécié qu'indirectement. Toutefois, en matière d'efficacité, l'évaluation a également examiné la capacité du plan d'action à mobiliser des ressources en faveur de l'administration en ligne, compte tenu du potentiel d'économies dans le secteur public. On peut citer par exemple les travaux engagés, dans le cadre du plan d'action, sur le principe «une fois pour toutes» dont on estime qu'il a sensiblement réduit la charge administrative et, par conséquent, permis aux citoyens, aux entreprises et aux administrations publiques de réaliser d'importantes économies.

Pertinence: les objectifs du plan d'action européen pour l'administration en ligne, et son importance aux fins de la modernisation des administrations publiques européennes, restent d'actualité aujourd'hui, comme en témoigne le fait qu'ils ont été reconnus, année après année, comme l'une des principales priorités des examens annuels de la croissance. Les droits des citoyens, la réutilisation des informations du secteur public, la transparence, la participation et la protection des données sont des principes importants lorsqu'on modernise l'administration publique. Par ailleurs, dans de nombreux domaines d'action, les services d'administration en ligne continuent à être pertinents pour le marché intérieur. Il est en outre ressorti de la consultation publique que ces travaux restent d'actualité, conformément à la feuille de route du nouveau plan d'action.

Cohérence: les objectifs du plan d'action européen pour l'administration en ligne étaient alignés sur les objectifs plus généraux de la stratégie numérique pour l'Europe et les objectifs politiques nationaux. L'échange d'expériences et le dialogue continu avec les États membres ainsi que le financement apporté par les différents programmes ont permis d'assurer la cohérence en termes d'élaboration des politiques et des instruments de financement.

Cette cohérence n'a toutefois pas été totale, le plan d'action étant fondé sur l'action volontaire des États membres, et ceux-ci ayant des approches et des priorités de mise en œuvre différentes. L'évaluation n'a pas fait apparaître de conflits avec d'autres domaines d'action.

Valeur ajoutée européenne: le plan d'action européen pour l'administration en ligne a apporté une valeur ajoutée à la mise en place de services transnationaux d'administration en ligne; il a évité leur fragmentation et accru leur interopérabilité. Il a joué un rôle essentiel dans la mise en place de la coordination et de la collaboration nécessaires pour garantir la pleine interopérabilité (non limitée à l'interopérabilité technique) entre les systèmes nationaux en vue d'assurer un accès transnational sans discontinuité aux services publics en ligne. Toutefois, les efforts doivent être poursuivis pour encourager l'ouverture entre les administrations publiques à tous les niveaux, en réutilisant des solutions existantes afin d'éviter les doubles emplois, de limiter les coûts et d'optimiser les investissements.

## **Conclusion**

Le plan d'action européen pour l'administration en ligne a atteint la plupart de ses objectifs et démontré l'importance de disposer d'objectifs européens communs en matière d'administration en ligne. Il a constitué un instrument de mobilisation pour les politiques

d'administration en ligne des États membres et un cadre d'orientation pour les financements à la Commission européenne. Les avantages potentiels de l'administration en ligne et les économies considérables qu'elle permet de réaliser l'emportent sur ses coûts. La modernisation des administrations publiques européennes par l'administration en ligne reste pertinente et apporte une valeur ajoutée européenne importante.