

Bruxelles, le 19.4.2016
COM(2016) 179 final

**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

{SWD(2016) 108 final}
{SWD(2016) 109 final}

1. INTRODUCTION

L'administration en ligne permet de soutenir les procédures administratives, d'améliorer la qualité des services et d'accroître l'efficacité interne du secteur public. Les services publics numériques allègent substantiellement les charges administratives pesant sur les entreprises et les citoyens en rendant leurs interactions avec les pouvoirs publics plus rapides, plus efficaces, plus pratiques, plus transparentes et moins coûteuses. En outre, intégrer l'utilisation des technologies numériques dans les stratégies de modernisation des administrations publiques peut générer des avantages économiques et sociaux supplémentaires pour la société dans son ensemble¹. Le passage au numérique de l'administration est un élément clé du succès du marché unique.

Les précédents plans d'action pour l'administration en ligne² sont des instruments politiques qui visaient à favoriser la modernisation des administrations publiques dans toute l'Union européenne. Ils ont soutenu la coordination et la collaboration entre les États membres et la Commission et ont débouché sur des actions conjointes dans le domaine de l'administration en ligne.

Les résultats de l'évaluation du dernier plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne^{3,4} montrent que le plan d'action⁵ a eu un effet positif sur le développement de l'administration en ligne, au niveau européen comme à celui des États membres. Il a contribué à la cohérence des stratégies nationales dans le domaine de l'administration en ligne, ainsi qu'à l'échange de meilleures pratiques et à l'interopérabilité des solutions entre États membres. Il a permis, en particulier, de mettre au point des solutions technologiques génériques pour faciliter l'utilisation des services publics et rendre ces derniers plus accessibles. Toutefois, les citoyens et les entreprises ne bénéficient pas encore de tous les avantages découlant de services numériques qui devraient être disponibles sans discontinuité dans toute l'UE.

La conjugaison des efforts au niveau de l'Union européenne permettra d'accroître la disponibilité et le taux d'adoption des services d'administration en ligne et de rendre les services publics numériques plus rapides, moins onéreux et plus adaptés aux besoins des utilisateurs. Des services publics numériques transfrontières sans discontinuité contribuent à la compétitivité et rendent l'UE plus attrayante, pour les investisseurs⁶ comme pour ses habitants.

La stratégie pour un marché unique numérique en Europe⁷ annonce le lancement d'un nouveau plan d'action pour l'administration en ligne 2016-2020 destiné à éliminer les obstacles numériques qui s'opposent toujours à la mise en place du marché unique numérique

¹ Recommandation du Conseil sur les stratégies numériques gouvernementales; OCDE, 2014.

² Plan d'action i2010 pour l'e-gouvernement (2006-2010) et plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne

³ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/mid-term-evaluation-e-government-action-plan-2011-2015-implementation-smart-2012-006020>

⁴ Document de travail des services de la Commission d'évaluation accompagnant la communication sur un Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne

⁵ COM(2010) 743 final

⁶ Conformément au Plan d'investissement pour l'Europe, http://ec.europa.eu/priorities/jobs-growth-and-investment_fr

⁷ COM(2015) 192 final

et à éviter que le phénomène de morcellement observé dans la modernisation des administrations publiques ne s'aggrave. Le présent plan d'action pour l'administration en ligne devrait être l'instrument qui permettra de déployer des efforts conjoints. Alors que les États membres mènent leurs propres stratégies et activités, le présent plan d'action, fondé sur une vision à long terme commune, expose un certain nombre de principes auxquels les initiatives futures devraient obéir pour que les avantages substantiels que l'administration en ligne peut apporter aux entreprises, aux citoyens et aux administrations publiques elles-mêmes se concrétisent.

Il prévoit une approche dynamique et souple, permettant de rester en prise avec un environnement en mutation rapide⁸. D'autres actions que celles qui sont citées dans le présent plan d'action pourront être proposées soit par la Commission, soit par les parties intéressées, y compris les États membres. Toutes les actions menées par la Commission seront élaborées conformément aux principes de la Commission relatifs à l'amélioration de la réglementation.

Le présent plan d'action servira de catalyseur et permettra de coordonner les efforts et les ressources destinés à la modernisation du secteur public dans le domaine de l'administration en ligne. Il n'est pas doté d'un budget ou d'un instrument de financement spécifiques mais il contribuera à la coordination de sources de financement et de mesures d'accompagnement mises à la disposition des États membres par différents programmes de l'UE⁹.

2. VISION ET PRINCIPES SOUS-JACENTS

Les gouvernements des États membres de l'Union européenne aspirent depuis longtemps à davantage d'ouverture, de souplesse et de collaboration dans leurs relations avec les citoyens et les entreprises et se servent de l'administration en ligne pour accroître leur efficacité et leur efficience et améliorer constamment les services publics¹⁰.

La vision qui sous-tend le plan d'action est la suivante:

D'ici à 2020, l'Union européenne devrait être dotée d'administrations et d'institutions publiques ouvertes, efficaces et inclusives, qui fourniront à tous les citoyens et entreprises de l'UE des services publics numériques de bout en bout conviviaux, personnalisés et sans frontières. Il est possible, en faisant appel à des approches innovantes, de concevoir et de fournir des services de meilleure qualité qui correspondent aux besoins et aux demandes des citoyens et des entreprises. Les administrations publiques exploitent les possibilités offertes par le nouvel environnement numérique pour faciliter leurs interactions avec leurs homologues et avec les parties intéressées.

Permettre à toutes les administrations publiques d'accéder aux données et aux services, à l'intérieur des frontières nationales et au-delà, accroîtra l'efficacité de ces administrations et

⁸ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/mid-term-evaluation-e-government-action-plan-2011-2015-implementation-smart-2012-006020>

⁹ Notamment le mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE), le programme ISA² (« solutions d'interopérabilité pour les administrations publiques, les entreprises et les particuliers en Europe »), Horizon 2020, les Fonds structurels et d'investissement européens (ESIF), le programme « Justice » et le programme d'appui à la réforme structurelle (PARS).

¹⁰ Déclaration ministérielle de Malmö sur l'administration en ligne de 2009

facilitera la libre circulation, pour les citoyens comme pour les entreprises. Le numérique a envahi la vie quotidienne et les citoyens sont désormais plus exigeants en ce qui concerne la performance des administrations publiques¹¹. Les utilisateurs souhaitent comprendre comment fonctionne le service¹² et ils attendent davantage de transparence. En outre, en s'ouvrant aux parties concernées par la prise de décision et en dialoguant avec elles¹³, les administrations publiques vont devenir plus fiables et plus responsables. Enfin, l'ouverture des données et services du secteur public à des tiers, dans le respect total du cadre juridique applicable à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, peut contribuer à la croissance et à la compétitivité.

Les initiatives qui seront lancées dans le cadre du présent plan d'action devront respecter les principes sous-jacents suivants, qui bénéficient du soutien actif des parties intéressées¹⁴:

- Numérique par défaut: les administrations publiques devraient de préférence, fournir des services par voie électronique (notamment des informations lisibles en machine), tout en conservant d'autres canaux de communication au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion. En outre, les services publics devraient être fournis par l'intermédiaire d'un point de contact unique ou d'un guichet unique et par différents canaux.
- Principe d'«une fois pour toutes»: les administrations publiques devraient veiller à ce que les citoyens et les entreprises ne doivent communiquer une même information qu'une seule fois à une administration donnée. Les services des administrations publiques prennent les mesures nécessaires pour réutiliser ces données en interne, si cela est autorisé et dans le respect de la réglementation relative à la protection des données, afin d'éviter toute charge supplémentaire pour les citoyens et les entreprises.
- Caractère inclusif et accessibilité: les administrations publiques devraient concevoir des services publics numériques qui sont inclusifs par défaut et qui répondent à divers types de besoins, tels que ceux des personnes âgées et des handicapés¹⁵.
- Ouverture et transparence: les administrations publiques devraient partager les informations et les données et permettre aux citoyens et aux entreprises d'accéder à leurs propres données, de les contrôler et de les rectifier; permettre aux utilisateurs de suivre les procédures administratives qui les concernent; et dialoguer, dans un esprit d'ouverture, avec les parties intéressées (entreprises, chercheurs et organismes à but non lucratif) en ce qui concerne la conception et la fourniture des services.
- Transfrontières par défaut: les administrations publiques devraient faire en sorte que les services publics numériques pertinents soient disponibles au-delà des frontières et éviter tout morcellement supplémentaire, afin de faciliter la mobilité dans le marché unique.
- Interopérabilité par défaut: les services publics devraient être conçus de manière à pouvoir fonctionner en continu dans l'ensemble du marché unique, indépendamment

¹¹ Étude 2014 sur l'évaluation comparative des services d'administration en ligne dans l'UE

¹² Étude 2015 sur l'évaluation comparative des services d'administration en ligne dans l'UE

¹³ Recommandation du Conseil sur les stratégies numériques gouvernementales; OCDE, 2014.

¹⁴ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/contributions-and-preliminary-trends-public-consultation-egovernment-action-plan-2016-2020>

¹⁵ Une proposition de directive relative à l'accessibilité des sites web est actuellement examinée par les colégislateurs, COM(2012) 721.

des cloisonnements opérationnels, en se fondant sur la libre circulation des données et des services numériques dans l'Union européenne.

- Fiabilité et sécurité: toutes les initiatives devraient aller au-delà du simple respect du cadre juridique applicable à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, ainsi qu'à la sécurité informatique, en intégrant ces éléments dès la phase de conception. Il s'agit de conditions préalables essentielles pour renforcer la confiance dans les services numériques et favoriser leur adoption.

Les administrations, les organismes publics, les entreprises et les utilisateurs sont les mieux à même de déterminer leurs besoins. Le choix des systèmes et des technologies et d'une configuration distribuée ou centralisée devrait se faire uniquement en fonction de leurs souhaits et de leurs besoins, mais il doit être totalement conforme aux exigences approuvées en matière d'interopérabilité.

3. PRIORITES D'ACTION

La stratégie pour un marché unique numérique établit les objectifs stratégiques consistant à «moderniser l'administration publique, à assurer l'interopérabilité transfrontière et à faciliter l'interaction avec les citoyens», afin d'accélérer le passage au numérique des administrations publiques dans les États membres et de la Commission. Compte tenu de ces priorités, le présent plan d'action énumère des actions concrètes visant à accélérer la mise en œuvre de la législation existante et l'adoption des services publics en ligne qui en découle.

3.1. *Utiliser les TIC, et notamment des solutions numériques génériques, pour moderniser les administrations publiques*

Les récents examens annuels de la croissance¹⁶ ont établi que les administrations publiques modernes et efficaces devaient garantir des services rapides et de qualité aux citoyens ainsi qu'un environnement propice aux entreprises. En outre, elles doivent transformer leurs services d'appui, repenser et revoir les procédures et services existants et ouvrir leurs données et leurs services aux autres administrations et, dans la mesure du possible, aux entreprises et à la société civile.

Pour ce faire, elles doivent s'appuyer sur des services numériques génériques. Les services publics numériques devraient faire appel à des solutions et services partagés et réutilisables, reposant sur des normes et spécifications techniques approuvées, pour réduire leurs coûts de développement, raccourcir leurs délais de déploiement et accroître l'interopérabilité. Le cadre d'interopérabilité européen (EIF) garantit une conception commune de l'interopérabilité dans toute l'Union européenne¹⁷. Cette interopérabilité peut être très bénéfique aux investissements transfrontières.

Des travaux sont en cours pour soutenir le passage des administrations publiques des États membres à la passation électronique de marchés de bout en bout, à l'utilisation de registres de marchés et à des systèmes de signature électronique interopérables¹⁸. En donnant la priorité au document unique de

¹⁶ Examens annuels de la croissance de 2015 et 2016

¹⁷ Il est prévu de publier en 2015 une version révisée du cadre d'interopérabilité européen.

¹⁸ COM(2015) 192 (final), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1459324056824&uri=CELEX:52015DC0192>

marché européen, au système e-Certis et à la facturation électronique ainsi qu'à une approche coordonnée du développement des systèmes nationaux de passation électronique de marchés, tout sera mis en œuvre pour que, d'ici à 2018, les entreprises puissent soumissionner par voie électronique pour des marchés publics n'importe où dans l'Union et que, d'ici à 2019, les administrations publiques de l'UE acceptent la facturation électronique.

Toutes les administrations doivent redoubler d'efforts pour accélérer l'adoption des systèmes d'identification électronique et des services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur (services eIDAS¹⁹). D'autres actions visant à accélérer l'utilisation transfrontières et transsectorielle de l'identification électronique (EID), y compris l'identification mobile, et les services de confiance (notamment eSignature, l'authentification de sites web et les services d'envois recommandés électroniques) seront mises en œuvre dans les entreprises utilisant les technologies numériques (dans les secteurs bancaire et financier, du commerce électronique et de l'économie collaborative) ainsi que dans le secteur public, notamment sur le portail européen e-Justice. La Commission étudiera aussi la nécessité de faciliter le recours à l'identification à distance et à l'authentification sécurisée dans les services financiers de détail²⁰.

Il est essentiel pour l'interopérabilité que les États membres réutilisent les services ouverts et des modules (tels que l'identification électronique, les signatures électroniques, la transmission électronique de documents et la facturation électronique). Actuellement, la disponibilité de ces services est garantie par le financement prévu par le mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE) mais il faut assurer leur disponibilité et leur viabilité à long terme au-delà de cet instrument de financement. Par conséquent; la Commission présentera une proposition visant à assurer leur existence au-delà de 2020.

Actions	Date cible
Mesures prévues par la Commission	
1. Soutenir le passage des États membres à la passation électronique des marchés de bout en bout et à l'utilisation de registres de marchés.	2019
2. Accélérer l'adoption de services eIDAS tels que l'identification et les signatures électroniques.	2016
3. Garantir la viabilité à long terme des infrastructures de services publics numériques transfrontières.	2018

Comme elle l'a annoncé dans la stratégie sur un marché unique numérique, la Commission compte proposer une version révisée de l'EIF d'ici à la fin de 2016 et encouragera les administrations nationales à l'adopter afin de renforcer l'interopérabilité des services publics dans l'UE.

¹⁹ Règlement (UE) n° 910/2014

²⁰ http://ec.europa.eu/finance/consultations/2015/retail-financial-services/index_en.htm

Il faudra déployer des efforts supplémentaires pour favoriser l'adoption des normes et spécifications techniques européennes et internationales existantes et en développer de nouvelles dans le cadre des priorités pour la normalisation en matière de TIC dans le marché unique numérique. La Commission va développer, en coordination avec les États membres, le prototype d'un catalogue européen de normes TIC dans le domaine de la passation des marchés publics qui favorisera l'interopérabilité dans les achats de solutions numériques en encourageant les références à un ensemble commun de profils et de normes TIC dans les appels d'offres des acheteurs publics.

Actions	Date cible
Mesures prévues par la Commission	
4. Présenter une version révisée de l'EIF et encourager les administrations nationales à l'adopter.	2016-2019
5. Coordonner le développement d'un prototype de catalogue européen de normes TIC dans le domaine de la passation des marchés publics.	2017

Dans le cadre de sa propre mutation numérique, et pour se conformer aux obligations juridiques qui incombent aux administrations publiques de l'UE, la Commission européenne va aussi entreprendre un certain nombre d'actions concrètes.

Dans le cadre de son programme REFIT destiné à améliorer la réglementation, la Commission accordera une attention particulière, lors de la révision de l'acquis relatif au marché intérieur ou de l'élaboration de nouvelles propositions, à l'interopérabilité et aux avantages liés à l'utilisation effective des technologies numériques. L'objectif est d'éliminer les procédures inutilement complexes, sur papier ou redondantes (par exemple multitude de points de contacts, de procédures de déclaration, d'échange de données ou d'exigences relatives aux systèmes).

Dans le cadre de sa propre mutation numérique, la Commission publiera ses données sur le portail des données ouvertes de l'UE²¹, qui alimentera le portail européen de données²². Elle partagera et réutilisera des modules comme les infrastructures de service numérique, le cas échéant, et appliquera la version révisée de l'EIF. La Commission introduira progressivement le principe du «numérique par défaut» dans ses interactions en ligne avec les parties intéressées extérieures, en ayant recours aux services eIDAS (en 2018), de facturation électronique (en 2018) et de passation électronique de marchés (en 2019). Afin de réduire la charge administrative, la Commission va aussi mettre en œuvre, petit à petit, le principe d'«une fois pour toutes» dans ses interactions avec les fournisseurs et les participants recevant des subventions et étudier les possibilités de l'appliquer aussi à d'autres parties intéressées. La Commission évaluera les effets d'une éventuelle mise en œuvre du principe d'«actualisation permanente» («no legacy»), principe consistant à renouveler les systèmes et technologies informatiques dans les administrations publiques au bout d'un certain temps pour qu'ils soient

²¹ <http://open-data.europa.eu>

²² <http://www.europeandataportal.eu/fr/homepage>

toujours en phase avec un environnement en mutation constante et avec le développement technologique).

Actions	Date cible
6. La Commission utilisera les modules communs tels que les infrastructures de services numériques du MIE et appliquera le cadre européen d'interopérabilité. Elle introduira progressivement les principes du «numérique par défaut» et d'«une fois pour toutes», la facturation électronique et la passation électronique de marchés et évaluera les implications d'une éventuelle mise en œuvre du principe d'actualisation permanente.	2016-2019

D'autres initiatives pourraient viser à alléger les charges administratives et à accroître l'efficacité et l'efficience des administrations publiques en fondant les services publics numériques sur les besoins et en les rendant conviviaux ou en encourageant le partage de données et de services par les administrations publiques (dans le respect du cadre juridique relatif à la protection des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée).

On pourrait aussi envisager des actions destinées à mettre au point de nouveaux modules communs qui viendraient s'ajouter à ceux qui existent déjà²³, à favoriser leur adoption et à promouvoir l'utilisation et le partage des infrastructures en nuage, de données et de calcul. Des initiatives pourraient également encourager l'utilisation des mégadonnées ou de l'internet des objets, par exemple pour les services à forte intensité de données, l'élaboration de politiques publiques sur des bases factuelles, et le recours à des infrastructures appropriées pour la mise en œuvre et le contrôle de leur application. Une infrastructure en nuage partagée qui hébergerait les services d'administration en ligne permettrait de réaliser des économies d'échelle substantielles, raccourcirait leur délai de mise en œuvre et ouvrirait l'accès aux données et services des administrations publiques. L'initiative européenne sur l'informatique en nuage²⁴ constituera une infrastructure destinée à la science mais elle sera aussi élargie aux administrations publiques, ce qui donnera accès à des données et à une puissance de calcul sans précédent permettant de fournir des services de meilleure qualité à tous les niveaux (local, national et de l'UE).

3.2. Favoriser la mobilité transfrontière par des services publics numériques interopérables

Le marché unique ne peut fonctionner efficacement sans services publics numériques transfrontières. Ces services facilitent l'accès aux marchés, renforcent la confiance dans le marché unique et y stimulent la concurrence. Les administrations publiques devraient aider les entreprises à exercer leurs activités en ligne par-delà les frontières dans le marché unique et appliquer le droit commercial et le droit des sociétés de l'Union de manière à faciliter pour les entreprises l'accès à l'information afin de leur permettre de démarrer aisément leur

²³ Tels que l'identification électronique, la signature électronique, la transmission électronique de documents (eDelivery), la facturation électronique et la traduction automatique

²⁴ Initiative européenne sur l'informatique en nuage - Bâtir une économie de la donnée et de la connaissance compétitive en Europe

activité dans d'autres États membres et l'y développer, grâce à la disponibilité de services électroniques publics de bout en bout.

Afin d'atteindre ces objectifs, le présent plan d'action prévoit des actions concrètes visant à contribuer à mettre en place des administrations publiques transfrontières qui fournissent un appui aux entreprises et favorisent la mobilité des personnes.

À l'heure actuelle, les informations, les conseils, les mécanismes de résolution des problèmes, les points de contact et les procédures concernant le marché unique, au lieu de former un tout, sont dispersés, incomplets et insuffisamment interconnectés et conviviaux, tant au niveau de l'Union qu'au niveau national. Il est dès lors difficile pour les utilisateurs de trouver les informations et l'assistance dont ils ont besoin. Par conséquent, la Commission va proposer la création d'un portail numérique unique, basé sur des portails, des points de contact et des réseaux existants, afin de développer, d'améliorer et de rationaliser l'ensemble de l'information, de l'assistance et des services de résolution des problèmes nécessaires pour un fonctionnement transfrontière efficace et permettant aux utilisateurs de s'acquitter entièrement en ligne des formalités nationales les plus courantes.

La Commission fera du portail européen e-Justice un guichet unique pour s'informer sur la justice européenne et accéder aux procédures judiciaires des États membres. Pour 2016, cela impliquera la mise en ligne d'outils de communication directe entre citoyens et juridictions d'autres États membres (e-CODEX), ainsi que l'introduction du moteur de recherche de l'identifiant européen de la jurisprudence (ECLI). Le plan d'action européen pluriannuel relatif à la justice en ligne 2014-2018 pourra donner lieu à d'autres développements.

La Commission continuera à coopérer avec les États membres afin d'assurer la mise en place obligatoire d'une interconnexion entre tous les registres du commerce des États membres²⁵, afin que le portail européen e-Justice donne accès à certaines informations sur les entreprises enregistrées dans les États membres et que tous les registres du commerce de l'Union concernés puissent communiquer électroniquement entre eux de manière sûre. Cette transparence accrue et cet accès à des informations à jour sur les sociétés renforceront la confiance dans le marché unique et réduiront les charges pesant sur les entreprises.

La Commission poursuivra également le développement de l'interconnexion électronique des registres d'insolvabilité afin de renforcer la transparence et la sécurité juridique dans le marché intérieur²⁶. Le règlement (UE) 2015/848 oblige les États membres à créer des registres électroniques d'insolvabilité sur leur territoire national au plus tard en 2018, la mise en place de l'interconnexion des registres d'insolvabilité étant prévue pour 2019; le portail européen e-Justice permettra d'y accéder.

Les outils numériques utilisés par les entreprises pour se conformer aux exigences légales auxquelles elles sont soumises au cours des différentes phases de leur existence pourraient

²⁵ Directive 2012/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 modifiant la directive 89/666/CEE du Conseil et les directives 2005/56/CE et 2009/101/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'interconnexion des registres centraux, du commerce et des sociétés (JO L 156 du 16.6.2012, p. 1).
COM(2015) 192 (final), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1459324056824&uri=CELEX:52015DC0192>

²⁶ Comme requis par le règlement (UE) 2015/848 relatif aux procédures d'insolvabilité (refonte).

être améliorés afin de les rendre plus simples et de réduire les charges pesant sur les sociétés. Outre sa proposition relative à la société unipersonnelle, la Commission examinera, dans le cadre d'une initiative exposée dans la stratégie pour le marché unique, d'autres moyens²⁷ de faciliter le recours aux solutions numériques tout au long de la vie de l'entreprise, en particulier en ce qui concerne les procédures d'enregistrement en ligne et la communication électronique de documents et d'informations²⁸ des entreprises aux registres du commerce, y compris dans un contexte transfrontière.

La Commission proposera des dispositions législatives visant à étendre le mécanisme électronique unique pour l'enregistrement et le paiement de la TVA aux ventes en ligne transfrontières de biens physiques de l'entreprise au consommateur afin de réduire la charge administrative, l'une des principales barrières auxquelles font face les entreprises dans leurs activités transfrontières.

Comme annoncé dans le cadre du marché unique numérique, un projet pilote de grande envergure de mise en œuvre du principe «une fois pour toutes» («once-only principle») transfrontière dans le domaine des relations des entreprises avec leurs administrations publiques sera lancé en 2016 avec la participation des États membres.

La Commission établira en outre un guichet unique européen, sur la base de ce même principe, pour les déclarations dans le domaine du transport maritime. Dans un contexte plus large, la Commission travaille à numériser les documents de transport pour tous les modes et à promouvoir leur acceptation par les pouvoirs publics.

Actions	Date cible
Mesures prévues par la Commission:	
7. Présenter une proposition pour la création d'un portail numérique unique.	2017
8. Faire du portail européen e-Justice un guichet unique pour l'information sur les questions judiciaires européennes.	2016
9. Mettre en place, en coopération avec les États membres, une interconnexion obligatoire de tous les registres du commerce des États membres.	2017
10. Continuer à développer l'interconnexion électronique des registres d'insolvabilité.	2019
11. Présenter une initiative pour faciliter l'utilisation de solutions numériques tout au long de la vie de l'entreprise.	2017
12. Présenter une proposition législative visant à étendre le mécanisme électronique unique à l'enregistrement et au paiement de la TVA.	2016

²⁷ Tels que définis dans la communication de la Commission intitulée «Améliorer le marché unique: de nouvelles opportunités pour les citoyens et les entreprises» [COM(2015) 550, p. 5].

²⁸ Voir aussi COM(2015) 550, p. 5.

13. Lancer un projet pilote sur le principe «une fois pour toutes» pour les entreprises.	2016
14. Établir un guichet unique à des fins de déclaration dans le transport maritime et numériser les documents dans le domaine des transports.	2018

Pour favoriser la mobilité transfrontière des personnes, la Commission mettra en place l'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI), permettant l'interconnexion entre les administrations en charge de la sécurité sociale pour échanger électroniquement des données entre 32 pays²⁹. L'objectif de l'EESSI est de renforcer la protection des droits des citoyens en permettant l'échange électronique d'informations personnelles en matière de sécurité sociale dans l'Union entre administrations compétentes des États membres.

La Commission poursuivra le développement du portail européen EURES sur la mobilité de l'emploi, en offrant plus de services aux demandeurs d'emploi et aux employeurs et en approfondissant l'intégration entre les services publics de l'emploi et le portail en échangeant également des profils (CV) de demandeurs d'emploi³⁰. Cela facilitera la mobilité des demandeurs d'emploi au sein de l'Union.

La Commission soutiendra le développement, par les États membres, de services de santé en ligne qui permettent également l'échange transfrontière des prescriptions électroniques, sur la base des orientations adoptées par le réseau «santé en ligne»³¹ ainsi que de solutions de télémédecine et de télésurveillance, en particulier pour permettre la prestation de soins par les réseaux européens de référence³². En outre, elle favorisera l'élaboration d'un rapport et d'orientations, par le réseau «santé en ligne», sur l'accès électronique des patients à leurs données médicales.

Actions	Date cible
Mesures prévues par la Commission:	
15. Acheter la mise en place de l'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale.	2019
16. Poursuivre le développement d'EURES, le portail européen sur la mobilité de l'emploi.	2017
17. Aider les États membres à développer des services de santé en ligne transfrontières.	2016-2018

D'autres futures initiatives proposées dans le cadre de cette priorité pourront viser à fournir des services transfrontières sans discontinuité aux citoyens pour les événements importants

²⁹ Les 28 États membres de l'Union européenne, la Suisse et 3 pays de l'Espace économique européen: la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

³⁰ EURES vise à offrir des informations, des conseils et des services de recrutement/placement aux travailleurs et aux employeurs, ainsi qu'à tout citoyen désireux de tirer profit du principe de la libre circulation des personnes.

³¹ Orientations concernant les ensembles de données des prescriptions en ligne pour l'échange électronique dans le cadre de la directive 2011/24/UE.

³² Conformément à l'article 12 de la directive 2011/24/UE relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers.

de la vie (tels que changement d'emploi, déménagement ou mariage) et aux entreprises pour les aider à démarrer leur activité dans d'autres États membres et à l'y développer. D'autres initiatives encore relevant de cette priorité pourront avoir pour objectif d'améliorer la qualité des services d'administration en ligne existants offerts aux citoyens et entreprises d'autres États membres.

3.3. *Faciliter l'interaction numérique entre les administrations et les citoyens et entreprises pour des services publics de qualité*

Le nouvel environnement numérique offre des possibilités de faciliter l'interaction des citoyens, des entreprises et des organisations non gouvernementales avec les administrations publiques. Il existe un lien entre services publics de qualité et compétitivité, de tels services incitant à l'investissement. Des expériences récentes montrent qu'il existe un potentiel prometteur pour la fourniture de services publics de qualité dès lors qu'on fait participer davantage entreprises, citoyens et chercheurs à leur conception et leur fourniture, et en prévoyant un retour d'information en vue d'une amélioration lorsque c'est nécessaire. On réduit ainsi les formalités administratives tout en rendant ces services plus faciles d'emploi et moins onéreux à fournir.

En outre, en donnant accès aux données et services du secteur public et en facilitant leur réutilisation par des tiers, dans le plein respect du principe de fiabilité et de sécurité, les administrations publiques peuvent contribuer à promouvoir de nouvelles possibilités en matière de connaissance, de croissance et d'emploi. Lorsqu'elles donnent accès à leurs données, les administrations publiques deviennent plus transparentes, se rendant ainsi plus comptables à l'égard des citoyens tout en s'en rapprochant.

Compte tenu de ces priorités politiques, la Commission fournira des services en ligne de haute qualité et accessibles aux citoyens et aux entreprises de l'Union en transformant les sites web gérés par la Commission en une présence web thématique centrée sur l'utilisateur, ce qui modifiera en profondeur la manière dont la Commission interagit en ligne avec les citoyens en fournissant une présence web utile et cohérente à moindre coût. Cela renforcera la transparence et favorisera l'engagement et la participation des citoyens et des entreprises aux programmes et à l'élaboration des politiques de l'Union.

Afin de faciliter l'interaction entre les citoyens et leurs administrations publiques, la Commission examinera la possibilité d'appliquer le principe «une fois pour toutes» aux citoyens dans un contexte transfrontière, dans le plein respect du cadre juridique relatif à la protection des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée.

Dans le cadre de l'initiative européenne sur l'informatique en nuage³³, la Commission créera une plateforme permettant aux pouvoirs publics d'ouvrir leurs données et leurs services, jetant ainsi les fondements d'«administrations publiques en tant que service» (*GaaS, Government as a Service*).

³³ Initiative européenne sur l'informatique en nuage — Mettre en place une économie compétitive des données et de la connaissance en Europe.

Les entreprises et les citoyens ont, de plus en plus, besoin d'accéder à des données de qualité, interopérables et réutilisables pour la fourniture de nouveaux services, en particulier dans le domaine des données géographiques. L'utilisation de données géographiques dans des contextes d'aménagement urbain et du territoire et de planification de la circulation ainsi qu'à des fins scientifiques peut faire naître des innovations qui répondent à des besoins de la société tels que la réduction des incidences négatives sur l'environnement. La Commission favorisera donc la création d'applications pour l'utilisateur final, y compris des applications spécifiquement européennes, de manière à recueillir plus efficacement auprès des citoyens et des entreprises les données fournies par l'infrastructure d'information géographique (INSPIRE) pour l'élaboration et la mise en œuvre de politiques au niveau de l'Union, en particulier en ce qui concerne la promotion du respect des obligations de déclaration et de mise en conformité³⁴. Cela permettra d'améliorer l'élaboration de mesures politiques scientifiquement fondées et de fournir aux processus d'administration en ligne, lorsque c'est nécessaire, des données géographiques de grande qualité (par exemple cadastres, cartes, adresses, bâtiments, parcs, sites protégés, zones à risque naturel, etc.).

Actions	Date cible
Mesures prévues par la Commission:	
18. Examiner la possibilité d'appliquer le principe «une fois pour toutes» aux citoyens dans un contexte transfrontière.	2019
19. Accélérer le déploiement et l'adoption de l'infrastructure de données prévue par la directive INSPIRE.	2016-2020
20. Transformer ses sites web pour encourager l'engagement et la participation des citoyens et des entreprises aux programmes et à l'élaboration des politiques de l'Union.	2018

Les futures initiatives qui pourraient être proposées dans le cadre de cette priorité devraient contribuer à inciter les citoyens, les entreprises et la société civile à concevoir, produire et fournir des services publics de manière collaborative et faciliter l'interaction entre les administrations publiques et les entreprises et citoyens. D'autres nouvelles initiatives pourraient comprendre la récolte des données auprès de sources diverses et la réutilisation de données et de services du secteur public pour permettre à d'autres acteurs (publics ou privés) de créer de nouveaux services innovants. En outre, des initiatives pourront viser à rendre plus transparentes les administrations publiques, l'engagement et la participation des parties prenantes étant propres à renforcer la responsabilité et la confiance et à réduire les possibilités de corruption.

³⁴ Directive 2007/2/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2007 établissant une infrastructure d'information géographique dans la Communauté européenne (INSPIRE), JO L 108 du 25.4.2007, p. 1. (Le rapport sera disponible sous peu à l'adresse suivante: <http://inspire.ec.europa.eu/>).

4. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D’ACTION

Le présent plan d’action prévoit des actions à mener en 2016 et 2017. D’autres mesures pourraient être nécessaires pour atteindre les objectifs énoncés sous chacune des priorités politiques ci-dessus et s’adapter à l’évolution rapide de l’environnement technologique.

De nouvelles actions pourront être proposées par la Commission pour mettre en œuvre la législation de l’Union ou pour engager des actions communes. Les parties prenantes (y compris un groupe d’États membres) pourraient également proposer des actions à mettre en œuvre dans le cadre du plan d’action pour l’administration en ligne, en particulier pour les divers événements de la vie par l’intermédiaire d’une plate-forme de participation numérique interactive.

La Commission créera et présidera également un «comité de pilotage du plan d’action pour l’administration en ligne» composé des représentants des États membres chargés de leur stratégie nationale d’administration en ligne. Ce comité aura pour mission d’assurer le pilotage du plan d’action (mais pas de chacune des actions qu’il prévoit), notamment pour évaluer et sélectionner les actions nouvellement identifiées pendant toute la durée du plan d’action et pour coordonner la mise en œuvre et le suivi effectifs des mesures qu’il prévoit. Si une action proposée débouche sur une initiative de la Commission, elle sera soumise aux exigences relatives au «mieux légiférer»³⁵.

Pour concrétiser les mesures proposées dans le présent plan d’action pour l’administration en ligne, la Commission et les États membres, à tous les niveaux de l’administration, devront s’engager ensemble en sa faveur et se l’approprier de manière conjointe.

³⁵ Conformément aux orientations de la Commission intitulées *Better Regulation Guidelines*, SWD(2015) 111.