

eGovernment Benchmark de la Commission européenne 2018 :

L'enquête annuelle réalisée par Capgemini pour la Commission européenne révèle que deux tiers des services du secteur public sont désormais disponibles en ligne et que la confiance envers les services publics en ligne repose sur la question de la possession des données

Paris, le 13 novembre 2018 – [Capgemini](#) annonce la publication de l'eGovernment Benchmark 2018. Globalement, les gouvernements européens continuent de développer leur offre digitale : les citoyens et les entreprises peuvent utiliser davantage de services en ligne gérés via des portails centralisés et des systèmes unifiés à l'échelle des organismes gouvernementaux. L'étude, réalisée par Capgemini en collaboration avec sa filiale [Sogeti](#) ainsi que les partenaires du consortium, [IDC](#) et [Politecnico di Milano](#), montre également que pour offrir le bon niveau d'efficacité aux citoyens, les services publics en ligne doivent pouvoir réutiliser les données personnelles tout en garantissant une transparence optimale.

La 15^e édition du comparatif met en lumière la progression des initiatives de transformation digitale à l'échelle des gouvernements européens et analyse l'efficacité des mesures mises en place par les organisations du secteur public pour atteindre les objectifs des services publics en ligne partagés. L'enquête 2018 inclut des informations sur la disponibilité et la qualité des services digitaux en 2017 et 2016, avec notamment les services liés aux déménagements, à l'achat de véhicules et à la conduite, aux startups, à la perte d'emploi et à la recherche d'emploi¹. Basée sur l'analyse de plus de 10 000 sites Web à l'échelle des pays de l'UE28+, l'étude révèle que le secteur public européen propose de plus en plus de services en ligne (augmentation de 13% sur quatre ans).

L'orientation utilisateur au service de la diversité

Les gouvernements européens enregistrent une progression satisfaisante dans la prise en compte de l'expérience utilisateur des citoyens. Cette dimension est aujourd'hui présente dans 82% des services publics. La mobilité est également en progrès, avec 62% des services publics accessibles sur les appareils mobiles, ce qui permet aux citoyens de les utiliser n'importe où et à toute heure. De plus en plus de formulaires et documents officiels sont disponibles au format digital. Comme le montre l'indicateur eDocuments (63%), un nombre croissant de services permettent aux citoyens et aux entreprises d'envoyer et de recevoir des documents liés aux services publics en ligne, ce qui leur évite de gérer leurs démarches sur papier. Le score de maturité d'assistance utilisateur (88%) montre également que les services publics s'efforcent de développer leurs systèmes de support. Grâce aux espaces de chat et aux systèmes d'assistance, les utilisateurs peuvent facilement trouver les documents qu'ils cherchent et obtenir l'aide dont ils ont besoin pour remplir les formulaires en ligne.

Comme l'explique Niels van der Linden, responsable projet de l'eGovernment Benchmark de Capgemini Invent : « *Les résultats de 2018 montrent que les gouvernements européens sont plus attentifs aux besoins de leurs citoyens dans le cadre du développement de leurs services publics. Ils peuvent ainsi atteindre une plus grande diversité d'utilisateurs à l'échelle de leur parcours digital, aussi bien au niveau national*

¹ Le rapport présente des scores biennaux : les scores concernent huit événements mesurés au cours des deux dernières années (2016 et 2017). Chaque événement est évalué tous les deux ans.



qu'européen. En continuant d'améliorer leurs services en tenant compte des préférences de ces utilisateurs, les gouvernements créent des services toujours plus inclusifs et accessibles. »

Développer des services personnalisés et sécurisés

La personnalisation des services publics en ligne implique une utilisation appropriée des données personnelles. Lorsque les informations personnelles sont exploitées pour optimiser les services proposés, les utilisateurs demandent généralement à bénéficier d'un certain contrôle sur les données traitées. Dans la Déclaration de Tallinn de 2017², les ministres responsables des services publics en ligne à l'échelle de l'UE et des pays de l'AELE ont mis l'accent sur les principes de loyauté et de transparence, en expliquant qu'il est vital pour les administrations de permettre aux utilisateurs de gérer leurs données personnelles en ligne. Malheureusement, cet objectif n'a pas encore été atteint : l'indicateur de transparence sur les données personnelles est actuellement à 54%. Si les données personnelles permettent d'enrichir les services proposés, elles génèrent également des vulnérabilités supplémentaires. Dans l'édition 2018, la nouvelle analyse de cybersécurité reposant sur l'évaluation de 3 500 sites publics montre clairement qu'il est temps d'agir : avec seulement 10% de sites publics ayant réussi les tests de base, les administrations européennes doivent absolument garantir un niveau de sécurité basique.

Dinand Tinholt, responsable du compte UE pour Capgemini Invent, conclut : « *La propriété des données personnelles et la cybersécurité sont aujourd'hui une nécessité absolue. Pour assurer la conformité de leurs pratiques au RGPD, les administrations publiques doivent miser sur la sécurité digitale pour pouvoir proposer des services nouvelle génération personnalisés et basés sur les données.* »

Pour en savoir plus ou pour télécharger le rapport, rendez-vous sur :

<https://www.capgemini.com/resources/egovernment-benchmark-2018/>

Pour en apprendre davantage sur le programme d'action digital de l'Union européenne, rendez-vous sur la page : <https://ec.europa.eu/digital-agenda>

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 12,8 milliards d'euros en 2017.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

²Déclaration ministérielle sur les services publics en ligne : la Déclaration de Tallinn. Disponible en ligne : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>