

La fréquentation des services publics en ligne

Les particuliers comme les entreprises tendent de plus en plus à privilégier les canaux numériques dans leurs relations avec les administrations et pour accéder aux services publics. Les outils en ligne peuvent permettre à un éventail plus large d'utilisateurs d'accéder aux services publics, avec une commodité accrue et des coûts moindres pour toutes les parties prenantes, y compris l'administration. Si, de façon générale, l'adoption des services en ligne est en progression, des écarts de fréquentation persistent à différents égards dans de nombreux pays de l'OCDE. Les administrations publiques doivent poursuivre leurs efforts en vue de réduire ces disparités, tout en continuant à développer leur offre de services en ligne.

La fréquentation des services publics en ligne par les entreprises

Les services publics en ligne peuvent permettre aux entreprises de gagner du temps et d'alléger leurs contraintes administratives, tout en accroissant la probabilité qu'elles recourent aux TIC dans le cadre de leur exploitation dans un objectif d'amélioration de la productivité. Les entreprises étant considérées comme plus disposées que les particuliers à utiliser les services publics en ligne, les pays prennent des mesures visant à faire progresser encore leur niveau de fréquentation de ces services, notamment en rendant leur utilisation obligatoire pour certains types de formalités.

En Islande, en Finlande et en République slovaque, parmi d'autres pays, le niveau général de dialogue en ligne avec les autorités publiques est élevé, même si la situation semble assez différente en ce qui concerne l'utilisation des services réellement transactionnels, comme le traitement électronique des démarches administratives. Dans ce domaine, l'Australie, la France et la Slovaquie arrivent en tête des pays membres. La législation propre à chaque pays, des différences quant à l'obligation faite aux usagers de passer par un service en ligne et le recours à des intermédiaires dans la prestation des services peuvent contribuer à expliquer les disparités entre les pays.

De manière générale, le niveau de fréquentation des services administratifs en ligne par les grandes entreprises (de 250 salariés ou plus) est très élevé ; cependant, ces entreprises ne représentent en moyenne que moins de 1 % du nombre total d'entreprises de la zone OCDE. Le niveau de fréquentation des entreprises de taille moyenne (de 50 à 249 salariés) est assez proche de celui des grandes entreprises ; en revanche, il existe un écart considérable de fréquentation entre les grandes et les petites entreprises (de 10 à 49 salariés), dans tous les pays. Ce sont les pays comme l'Australie, la Corée, l'Espagne, la Hongrie et l'Italie qui présentent certains des écarts de fréquentation les plus importants entre grandes et petites entreprises.

Faire progresser la fréquentation des services en ligne par les entreprises présente un double avantage. Premièrement, orienter les entreprises vers les services publics assurés en ligne peut permettre aux administrations de réduire leurs dépenses – c'est pourquoi les pouvoirs publics se tournent de plus en plus vers des services où il est possible d'obliger les entreprises à utiliser les outils en ligne (par exemple pour les déclarations de TVA, l'octroi de licences ou des inscriptions). Deuxièmement, alors que le niveau de fréquentation des services publics en ligne par les petites entreprises est plus faible, les petites et moyennes entreprises restent un moteur important pour la croissance dans les pays de l'OCDE. Par conséquent, accorder une attention particulière à l'amélioration de

leur accès aux services en ligne et de leurs capacités en matière de TIC peut alimenter la croissance économique de manière générale, et non pas exclusivement dans les domaines touchant à Internet.

La fréquentation des services publics en ligne par les particuliers

Les particuliers ont moins recours à Internet que les entreprises pour accéder aux services publics. Les pays nordiques montrent la voie dans ce domaine, tant en termes d'utilisation d'Internet par les citoyens pour dialoguer avec les administrations de manière générale que pour des démarches plus poussées telles que la télétransmission de formulaires remplis. En France, en Irlande et aux Pays-Bas, le niveau d'utilisation d'Internet par les citoyens pour la télétransmission de formulaires remplis aux autorités est lui aussi élevé.

Les taux moyens d'utilisation des services administratifs en ligne par les particuliers dissimulent des disparités importantes selon l'âge, le niveau d'études ou le niveau de revenus. Par exemple, la classe d'âge qui a le plus recours à Internet dans ses relations avec l'administration est celle des personnes de 25 à 34 ans. Une comparaison avec la population des 16 à 24 ans semble révéler l'existence d'un déficit de fréquentation des services administratifs en ligne chez cette dernière. Plusieurs motifs peuvent être avancés pour expliquer ce phénomène : ainsi, de manière générale, les 16-24 ans utilisent peut-être moins les services publics car ils restent rattachés au foyer de leurs parents. Dans une partie des pays, certains des services administratifs en ligne les plus communément déployés, comme les déclarations d'impôt en ligne, ne concernent pas les classes d'âge les plus jeunes, ou correspondent à des démarches que les jeunes n'effectuent pas nécessairement eux-mêmes. En revanche, dans de nombreux pays, des questions telles que l'inscription sur les listes électorales, le permis de conduire, les demandes de prestations, l'éducation ou le choix d'une profession obligent les plus jeunes à effectuer des démarches administratives ; le problème se pose donc bel et bien.

Les personnes âgées ont elles aussi moins tendance à recourir à Internet pour accéder aux services publics. Dans un certain nombre de pays, on constate des disparités considérables entre l'utilisation des services administratifs en ligne par la tranche d'âge des 25 à 34 ans et celle des 65 à 74 ans. Là encore, plusieurs explications peuvent être avancées. Le manque de compétences numériques représente un obstacle majeur pour les seniors, avec les inconvénients que cela entraîne à court et moyen terme pour les administrations qui s'efforcent de faire face aux évolutions démographiques en recourant davantage aux services sociaux numériques, et notamment aux services de santé en ligne comme la télé-médecine.

Les administrations mettent en place un certain nombre de mesures visant à accroître la fréquentation des services en ligne par les particuliers. Par exemple, elles recensent les services pour lesquels les usagers sont prêts à accepter la suppression des canaux matériels ; ou elles les incitent à recourir aux canaux numériques en offrant moins de rapidité s'ils optent pour un formulaire papier, voire en percevant des frais pour un accueil classique par un représentant de l'administration. Certains groupes de population, notamment les étudiants, font une utilisation intensive d'Internet, et il est plus facile de leur imposer le recours aux échanges numériques, comme cela a été fait au Danemark. Au Canada, une aide à la transition vers l'administration numérique, par exemple à

travers l'utilisation des médias sociaux et grâce à des vidéos, contribue à faire progresser la fréquentation des services en ligne. Alors que certains pays mettent en place une approche visant à instaurer le « numérique par défaut » en imposant l'utilisation des canaux de communication électroniques, d'autres, tels que le Royaume-Uni, s'efforcent de créer une dynamique en faveur de l'administration numérique en s'appuyant sur la qualité des services en ligne fournis.

Les contacts à sens unique avec l'administration (par exemple, les demandes de renseignements) demeurent plus courants pour les particuliers comme pour les entreprises que les échanges plus complexes et de nature transactionnelle (par exemple, le traitement intégral de dossiers par voie électronique ou la télétransmission de formulaires remplis). La mise en place d'infrastructures adéquates et l'adoption de mesures visant à aider les usagers à s'acheminer vers ce dernier stade des échanges en ligne avec les administrations sont cruciales pour permettre aux administrations de tirer pleinement parti des gains d'efficacité que peuvent autoriser les TIC.

Méthodologie et définitions

Les indicateurs relatifs aux particuliers et aux entreprises sont tirés des *Statistiques sur la société de l'information* d'Eurostat (base de données) et de la base de données de l'OCDE sur les TIC. Ils évaluent la proportion des particuliers et des entreprises qui utilisent Internet dans leurs relations avec les administrations publiques. Les deux sources sont comparables sur le plan méthodologique. Les données sont recueillies par les offices statistiques nationaux à partir de l'enquête type annuelle d'Eurostat sur l'utilisation des TIC et le commerce électronique dans les entreprises et de l'enquête communautaire annuelle d'Eurostat sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers.

Les données illustrent le recours à Internet pour les relations avec les autorités publiques. La notion d'autorités publiques désigne tant les services publics que les activités administratives, à tous les niveaux d'administration. Les relations avec l'administration représentent un indicateur dérivé qui englobe des sous-catégories d'actions diverses réalisées par le biais d'Internet, comme les demandes de renseignements, le téléchargement et la télétransmission de formulaires ou la réalisation de démarches administratives et le traitement de dossiers. Bien que le recours à des intermédiaires soit largement répandu dans un certain nombre de pays, il n'est pas pris en considération dans ces données.

L'indicateur de fréquentation de l'administration électronique mesure le pourcentage d'entreprises ou de particuliers ayant utilisé Internet dans leurs relations avec les autorités publiques dans les douze mois précédant l'enquête. Le choix d'une période de douze mois permet d'effectuer une comparaison entre des pays ayant un calendrier de prestation de services variable selon les secteurs. Sont pris en considération : les entreprises de dix salariés ou plus, à l'exclusion du secteur financier ; et les individus âgés de 16 à 74 ans.

Pour en savoir plus

OCDE/Union internationale des télécommunications (2011), *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>.

OCDE (2009), *Rethinking e-Government Services: User-Centred Approaches*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264059412-en>.

Notes relatives aux graphiques

9.4 : On ne dispose pas de données pour le Canada, le Chili, les États-Unis, Israël, le Japon, le Mexique et la Turquie. On ne dispose pas de données, pour la Suisse, sur les échanges passant intégralement par la voie électronique et, pour l'Australie, sur les demandes de renseignements. Les données relatives à l'Australie, au Chili, à la Corée, à la Nouvelle-Zélande et à la Suisse portent uniquement sur les demandes de renseignements, et non sur les relations avec l'administration de manière générale, et englobent le secteur financier. Les données relatives à l'Australie portent sur 2010 ; les données relatives à l'Islande, à la Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni portent sur 2012. Les données relatives à la Belgique et à la Finlande concernant les échanges par Internet portent sur 2012 ; les données relatives à la Belgique, à la Finlande, à l'Islande et au Royaume-Uni concernant les démarches administratives électroniques portent sur le traitement intégral de dossiers par voie électronique en 2010.

9.5 : On ne dispose pas de données pour le Canada, le Chili, les États-Unis, Israël, le Japon, le Mexique et la Turquie. Les données relatives à l'Australie, à la Corée, à la Nouvelle-Zélande et à la Suisse portent uniquement sur les demandes de renseignements, et non sur les relations avec l'administration de manière générale, et englobent le secteur financier. Les données relatives à la Corée et à la Suisse portent sur 2011. Les données relatives à l'Australie portent sur 2010 et englobent l'utilisation d'Internet pour remplir des formulaires électroniques.

9.6 : On ne dispose pas de données pour la Corée, les États-Unis, le Mexique et la Turquie. On ne dispose pas de données sur la télétransmission de formulaires remplis pour l'Australie, Israël et la Suisse, ni sur les relations avec l'administration concernant le Japon. Les données relatives au Canada, à la Nouvelle-Zélande et à la Suisse portent exclusivement sur les demandes de renseignements, et non sur les relations avec l'administration de manière générale. Les données relatives à Israël portent sur les citoyens âgés de 20 ans et plus et englobent tant les demandes de renseignements que l'utilisation d'Internet pour remplir des formulaires électroniques. Les données relatives au Canada portent sur 2009 ; les données relatives à l'Australie, à Israël et à la Suisse portent sur 2010. Les données relatives à la Nouvelle-Zélande portent sur le téléchargement de formulaires, et non sur la télétransmission de formulaires remplis.

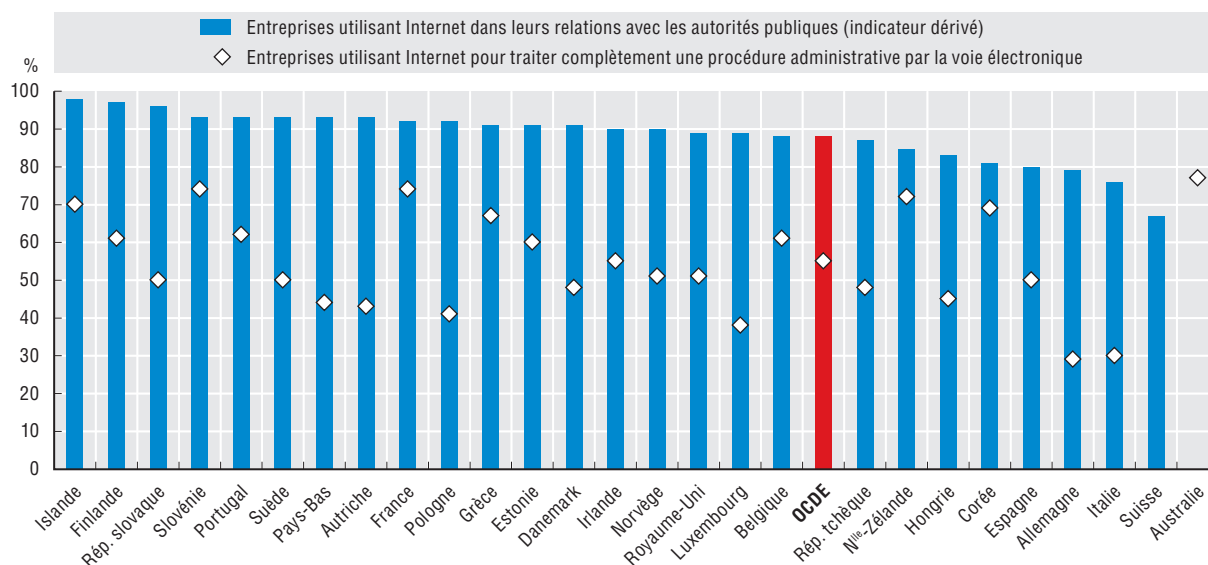
9.7 : On ne dispose pas de données pour la Corée, les États-Unis, le Japon, le Mexique et la Turquie. Les données relatives à l'Australie, au Canada, à Israël, à la Nouvelle-Zélande et à la Suisse portent exclusivement sur les demandes de renseignements, et non sur les relations avec l'administration de manière générale. Pour ces pays, la tranche d'âge des « 25-34 ans » désigne plutôt des individus âgés de 25 à 44 ans. Les données relatives au Chili portent sur le groupe des 25 à 64 ans. Les données relatives à Israël portent sur les citoyens âgés de 20 ans et plus et englobent tant les demandes de renseignements que l'utilisation d'Internet pour remplir des formulaires électroniques. Les données relatives au Canada, à Israël et à la Suisse portent sur 2010.

Informations sur les données concernant Israël : <http://dx.doi.org/10.1787/888932315602>.

9. ÉCLAIRAGE – AU SERVICE DES CITOYENS : L'ACCESSIBILITÉ ET LA QUALITÉ

La fréquentation des services publics en ligne

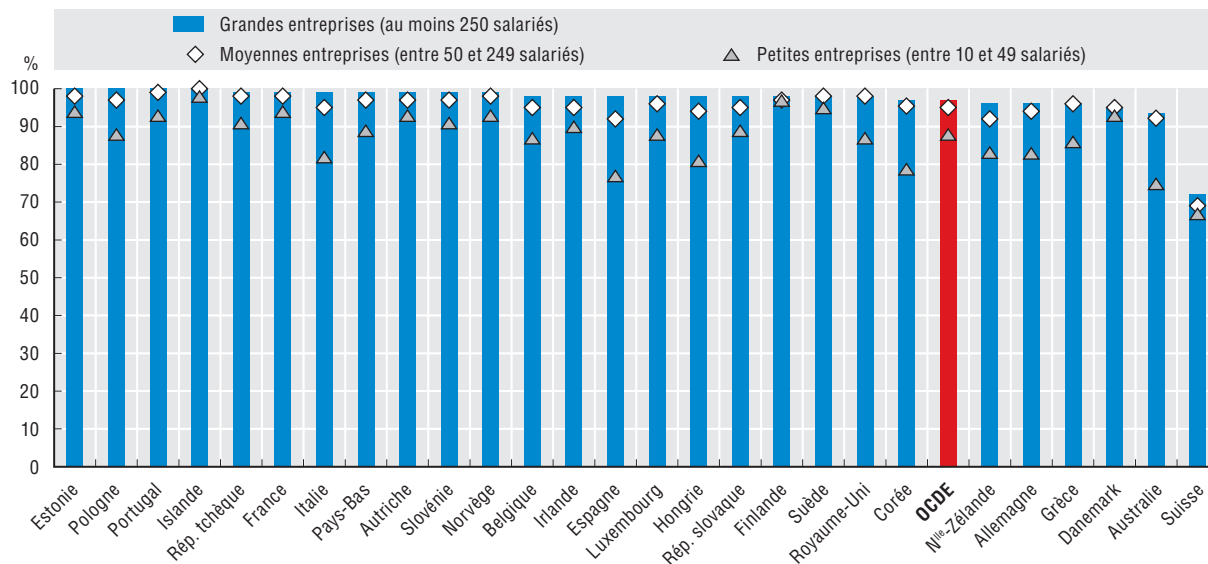
9.4. Entreprises utilisant Internet dans leurs relations avec les autorités publiques, selon le type d'activité (2011)



Source : Base de données de l'OCDE sur les TIC et Eurostat, Statistiques sur la société de l'information (base de données).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933159977>

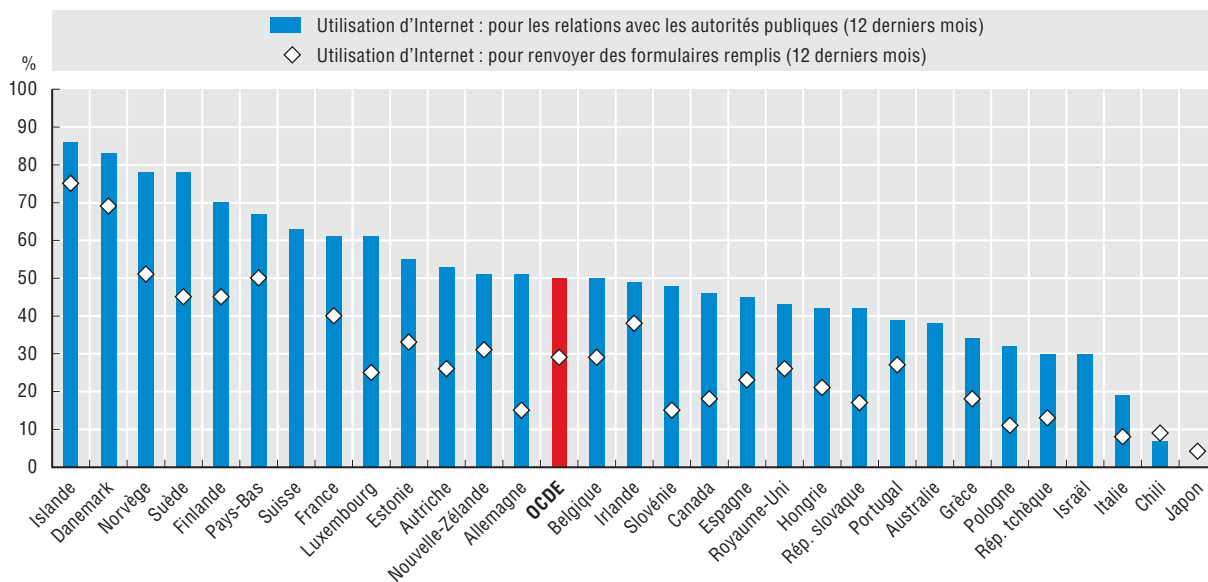
9.5. Entreprises utilisant Internet dans leurs relations avec les autorités publiques, selon la taille de l'entreprise (2012)



Source : Base de données de l'OCDE sur les TIC et Eurostat, Statistiques sur la société de l'information (base de données).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933159987>

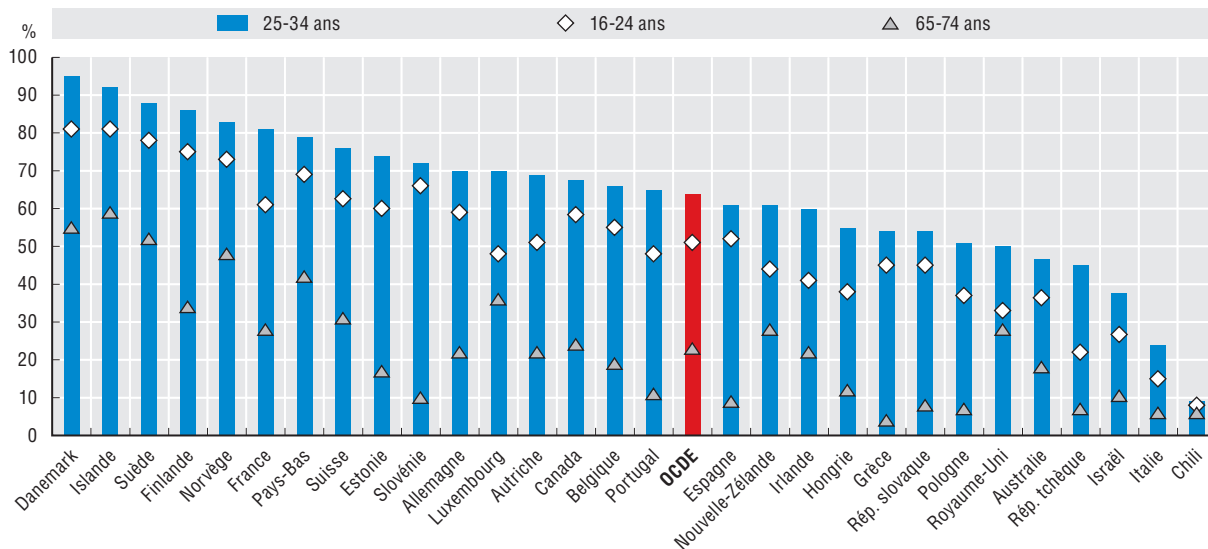
9.6. Particuliers utilisant Internet dans leurs relations avec les autorités publiques, selon le type d'activité (2012)



Source : Base de données de l'OCDE sur les TIC et Eurostat, Statistiques sur la société de l'information (base de données).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933159997>

9.7. Particuliers utilisant Internet dans leurs relations avec les autorités publiques, par tranche d'âge (2012)



Source : Base de données de l'OCDE sur les TIC et Eurostat, Statistiques sur la société de l'information (base de données).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933160000>



Extrait de :
Government at a Glance 2013

Accéder à cette publication :
https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2015), « La fréquentation des services publics en ligne », dans *Government at a Glance 2013*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-53-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.