

En 2014, dans les pays de l'OCDE, 49 % des particuliers avaient eu recours à l'internet pour obtenir des renseignements auprès des autorités publiques, et 33 % avaient soumis des formulaires administratifs électroniquement. C'était dans les pays nordiques que les particuliers utilisaient le plus les services d'administration électronique ; cette utilisation était plus faible au Chili, en Italie et en Pologne.

Les entreprises recourent plus aux services administratifs en ligne que les particuliers. Cela peut être dû au fait que dans de nombreux pays, les entreprises sont obligées de passer par la voie numérique en la matière. En 2013, en moyenne de la zone OCDE, 83 % des entreprises indiquaient être passées par l'internet pour obtenir des renseignements/des formulaires auprès des autorités publiques, et 78 % avaient télétransmis un formulaire administratif rempli. Les pays nordiques, mais aussi des pays tels que la France et l'Irlande, font part d'un niveau élevé d'utilisation des services d'administration électronique, alors que ce niveau est plus faible en Allemagne, au Canada (où les données sur l'envoi de formulaires remplis ne portent que sur les déclarations d'impôt), au Mexique et en Suisse.

Au sein des pays européens membres de l'OCDE, un nombre croissant d'entreprises recourent également à des systèmes de passation électronique des marchés publics. Cette passation électronique facilite l'accès aux appels d'offres et renforce la concurrence. Elle peut également rendre le processus moins coûteux pour les administrations publiques en allégeant les contraintes administratives, en raccourcissant le cycle de passation des marchés et en assurant un meilleur respect des règles.

Une plus grande fréquentation des services et systèmes d'administration électronique peut refléter une meilleure qualité de l'infrastructure globale d'administration électronique, mais ce n'est pas toujours le cas. Le pourcentage de ménages équipés d'une connexion internet dans le pays, la propension générale d'une population à interagir avec les autorités ainsi que d'autres facteurs peuvent également avoir une incidence sur le niveau de fréquentation des services d'administration électronique.

Méthodologie et définitions

Les données sont tirées de la base de données d'Eurostat sur la société de l'information ainsi que de la base de données de l'OCDE sur les TIC. La notion d'autorités publiques englobe tant les services publics que les activités administratives (par ex. impôts, douanes, immatriculation des entreprises et sécurité sociale). Les données englobent les échelons local, régional et national.

Les informations portent sur trois types d'interaction en ligne : 1) l'obtention de renseignements ; 2) l'obtention ou le téléchargement de formulaires (uniquement pour les entreprises) ; et 3) la télétransmission de formulaires remplis. Les interactions par courrier électronique ne sont pas prises en compte. La télétransmission de formulaires remplis fait référence à l'envoi par internet de formulaires remplis aux autorités publiques ou aux services publics à des fins privées au cours des 12 derniers mois pour les pays

du Système statistique européen, et au remplissage/dépôt de formulaires remplis à partir de sites web d'instances officielles au cours des 12 derniers mois pour les autres pays. Pour le graphique 10.9, les particuliers âgés entre 16 et 74 ans sont pris en compte. Pour le graphique 10.10, les interactions simples englobent l'obtention de renseignements ou le téléchargement de formulaires. Lorsque ces deux données étaient disponibles, c'est la valeur la plus élevée qui a été prise en compte. Pour les graphiques 10.10 et 10.11, la couverture sectorielle inclut toutes les activités de production manufacturière et de services marchands non financiers. Seules les entreprises d'au moins 10 salariés ont été prises en compte. Pour le graphique 10.11, la soumission électronique des offres fait référence à la pratique consistant, pour les entreprises, à passer par l'internet pour proposer des biens ou des services dans le cadre des systèmes de passation électronique des marchés publics de leur pays.

Notes relatives aux graphiques

On ne dispose pas de données pour les États-Unis et le Japon.

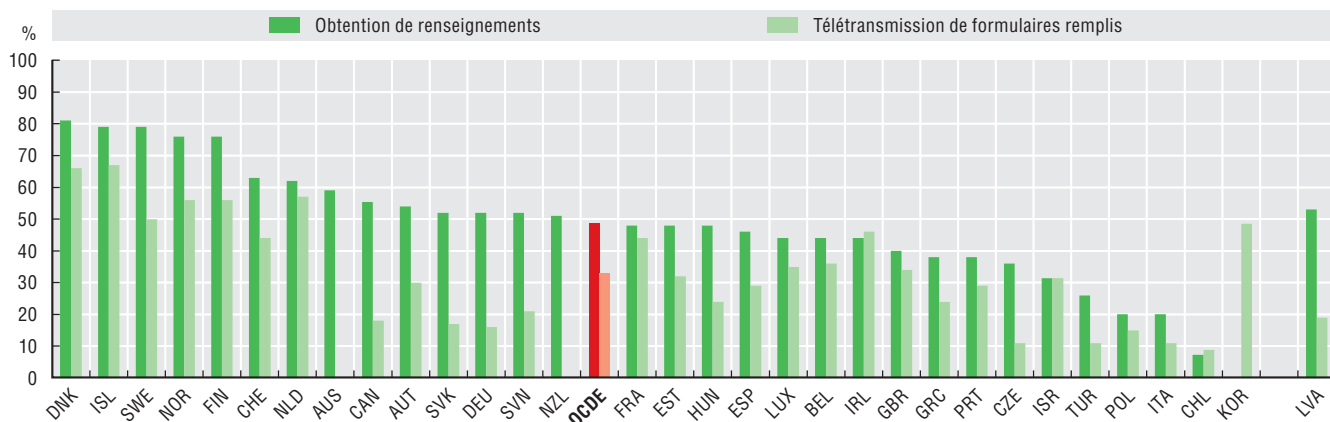
10.9 : On ne dispose pas de données pour le Mexique. Pour l'Australie, les données portent sur 2012-2013 (exercice clos en juin 2013) et sur les particuliers âgés de 15 ans et plus. Les données relatives au Canada portent sur 2012 pour l'obtention de renseignements et sur 2009 pour l'envoi de formulaires remplis. Pour la Nouvelle-Zélande, les données portent sur 2012 pour les échanges avec l'administration comme pour l'envoi de formulaires remplis. Pour Israël, les données portent sur 2009 et sur toutes les personnes âgées de 20 ans et plus ayant utilisé l'internet pour obtenir des services en ligne auprès d'administrations, y compris en téléchargeant ou en remplissant des formulaires officiels. Les données relatives au Chili et à la Corée portent sur 2012.

10.10 : On ne dispose pas de données pour le Chili et Israël. Pour le Canada, la Corée, le Mexique, la Nouvelle-Zélande et la Suisse, les données relatives à l'obtention de renseignements/de formulaires correspondent à la proportion d'entreprises interagissant en ligne avec les administrations publiques pour obtenir des renseignements/télécharger des formulaires. Pour l'Australie, la Corée, le Mexique et la Nouvelle-Zélande, les données relatives à l'envoi de formulaires remplis correspondent à la proportion d'entreprises interagissant en ligne avec les administrations publiques pour remplir/soumettre des formulaires. Pour le Canada, les données relatives à la transmission de formulaires remplis font référence aux entreprises ayant rempli ou soumis des formulaires fiscaux en ligne. Pour la Slovaquie, il est tenu compte de l'externalisation des contacts avec les autorités publiques via des entreprises comptables. Pour l'Australie, les données portent sur l'exercice clos le 30 juin 2012 (2011-2012), et le total englobe l'agriculture, la sylviculture et la pêche. Pour le Mexique, les données portent sur 2008 et sur les entreprises d'au moins 20 salariés. Pour la Suisse, les données portent sur 2011 et sur les entreprises d'au moins 5 salariés. Les données relatives à la Turquie portent sur 2012.

10.11 : On ne dispose pas de données pour les pays de l'OCDE non membres de l'Union européenne.

Informations sur les données concernant Israël : <http://dx.doi.org/10.1787/88932315602>.

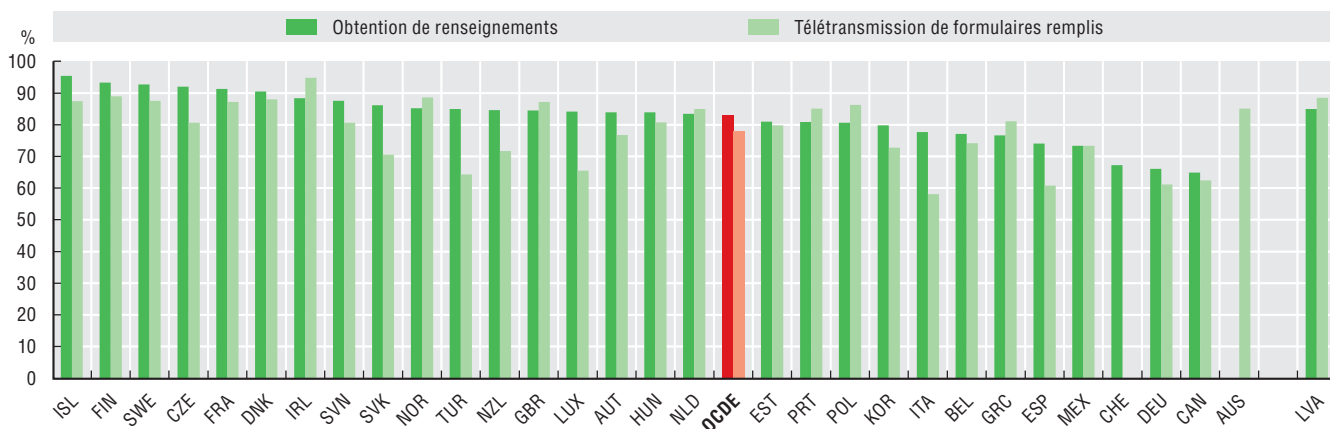
10.9. Pourcentage de particuliers ayant utilisé l'internet pour interagir avec les autorités publiques au cours des 12 derniers mois, par type d'activité (2014)



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/10.1787/888933347722>

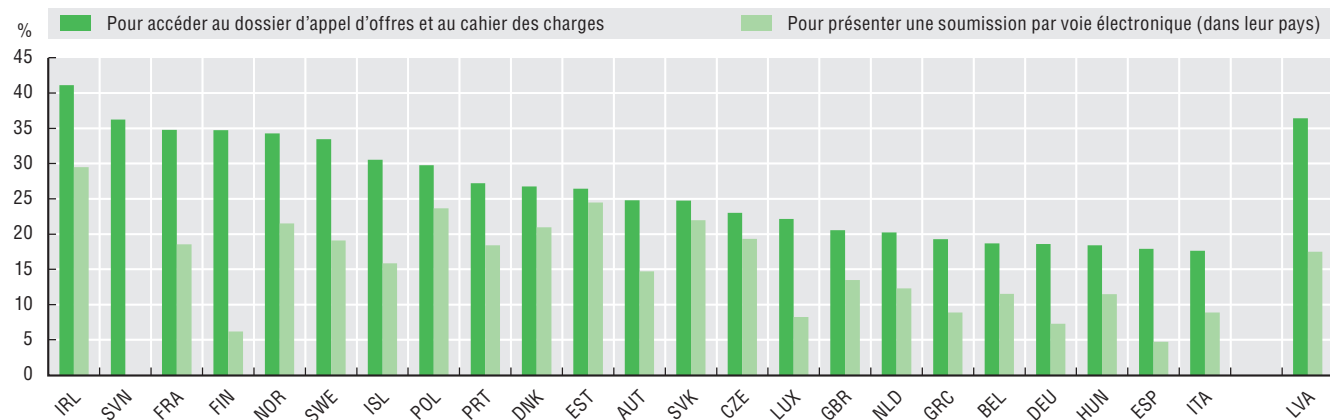
10.10. Pourcentage d'entreprises ayant utilisé l'internet pour interagir avec les autorités publiques au cours des 12 derniers mois, par type d'activité (2013)



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/10.1787/888933347737>

10.11. Pourcentage d'entreprises ayant utilisé des systèmes de passation électronique des marchés publics (2013)



Source : Eurostat, Statistiques sur la société de l'information (base de données).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933347749>



Extrait de :
Government at a Glance 2015

Accéder à cette publication :
https://doi.org/10.1787/gov_glance-2015-en

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2016), « Utilisation des services d'administration électronique », dans *Government at a Glance 2015*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2015-49-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.