

Les services publics à l'ère de la révolution numérique

La révolution numérique qui touche la société et l'économie bouleverse complètement les pratiques de prestation des services publics. Les nouvelles approches de la prestation de services qui sont apparues dans le secteur privé ont fait monter le niveau d'exigence des usagers à l'égard des services publics. On est passé de l'administration électronique à l'administration numérique, dans laquelle le recours aux technologies numériques est considéré comme faisant partie intégrante des stratégies de modernisation et d'innovation dans les administrations publiques, parce qu'il crée de la valeur publique en s'appuyant sur la participation d'un vaste écosystème de parties prenantes ; cette transition a permis de remplacer des prestations réactives par des prestations proactives, grâce auxquelles on peut mieux répondre aux exigences des usagers.

En 2016, 36 % environ des habitants des pays membres de l'OCDE ont télétransmis des formulaires via les sites internet d'autorités publiques. L'utilisation des services administratifs numériques par les particuliers a connu une forte hausse sur la dernière décennie : en moyenne des pays membres de l'OCDE, elle a triplé par rapport à 2006. C'est le résultat des efforts déployés par les administrations pour passer au numérique, et de l'adoption progressive par les citoyens des canaux numériques de prestation de services. Néanmoins, l'utilisation des services administratifs numériques se caractérise par des différences persistantes selon les catégories de population. Les administrations doivent prendre conscience de ces différences pour mettre au point des solutions sur mesures en matière de prestation des services publics, et pour éviter de créer de nouvelles formes d'exclusion numérique à mesure que la numérisation du secteur public progressera.

La comparaison des niveaux d'instruction des usagers des services administratifs numériques fait apparaître de profondes différences. En moyenne de la zone OCDE, environ 54 % des individus très qualifiés ont télétransmis, en 2016, des formulaires remplis via les sites internet d'administrations publiques, contre 17 % des individus peu qualifiés. Cet écart d'utilisation des services administratifs numériques en fonction du niveau d'instruction est moins marqué dans les pays nordiques (Danemark, Finlande et Norvège, par exemple), tandis qu'il est davantage en Estonie, en Grèce, en Hongrie, en Irlande, en Lettonie et au Portugal. Le niveau de revenu et l'âge des individus semblent aussi avoir une incidence sur le degré d'interaction numérique avec les administrations publiques. En moyenne de la zone OCDE, environ 49 % des individus figurant dans le quartile supérieur de revenus (les plus riches) ont télétransmis des formulaires remplis via les sites internet d'administrations publiques, contre 25 % des individus du quartile inférieur de revenus (les plus pauvres). De plus, environ 42 % des individus âgés de 25 à 54 ans ont télétransmis des formulaires en ligne via les sites internet d'administrations publiques, contre environ 24 % seulement des individus âgés de 55 à 74 ans. Ces écarts au niveau de l'adoption des moyens

numériques permettant d'interagir avec les services publics peuvent s'expliquer par des besoins différents, mais aussi par des différences sur le plan des compétences numériques, qui procèdent notamment d'inégalités socio-économiques au sein de la population.

En vertu du principe de l'envoi unique, les particuliers et les entreprises devraient n'avoir à fournir qu'une seule fois une même information aux administrations publiques. Pour que cela soit possible, les entités du secteur public doivent être pleinement disposées à échanger et à réutiliser les données concernant les particuliers et les entreprises, tout en veillant au respect des normes nationales et internationales en matière de sécurité des données et de protection de la vie privée. Grâce à la généralisation du principe de l'envoi unique, à l'échange progressif de données entre les institutions du secteur public et à la pénétration croissante des techniques d'apprentissage automatique et d'intelligence artificielle, les administrations publiques pourront mieux cerner les besoins des citoyens et contribuer plus utilement à la numérisation de la prestation des services.

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 services administratifs (par ex. impôts, douanes, immatriculation des entreprises et sécurité sociale). Les données englobent les échelons local, régional et national.

On considère que les individus appartenant à la tranche supérieure des 25 % en termes de revenus (quartile supérieur) ont des revenus élevés, et que les individus appartenant à la tranche inférieure des 25 % en termes de revenus (quartile inférieur) ont des revenus faibles. Le niveau d'instruction se fonde sur la Classification internationale type de l'éducation (CITE). Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <http://ec.europa.eu/eurostat/>.

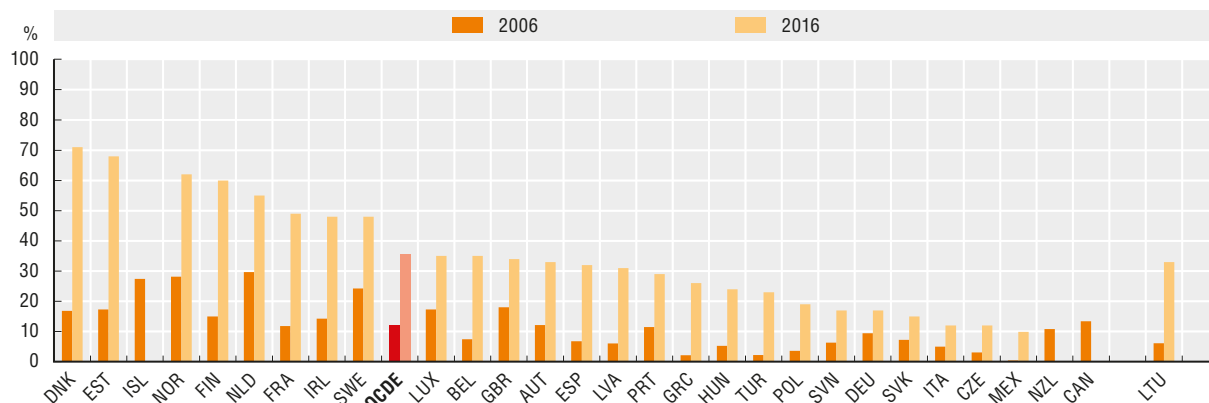
Pour en savoir plus

OCDE (2016), Boîte à outils en matière d'administration numérique, <http://www.oecd.org/governance/digital-government/toolkit/>.

Notes relatives aux graphiques

Les notes relatives aux graphiques sont accessibles dans les Statslinks.

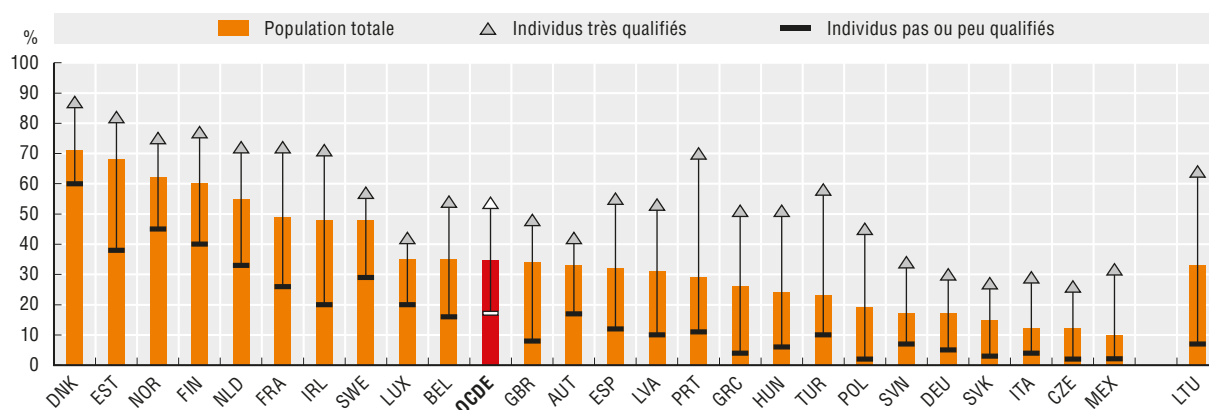
11.5. Pourcentage d'individus ayant télétransmis des formulaires remplis via les sites internet d'autorités publiques au cours des 12 derniers mois (2006, 2016)



Source : base de données de l'OCDE sur les TIC et base de données d'Eurostat sur la société de l'information.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933539857>

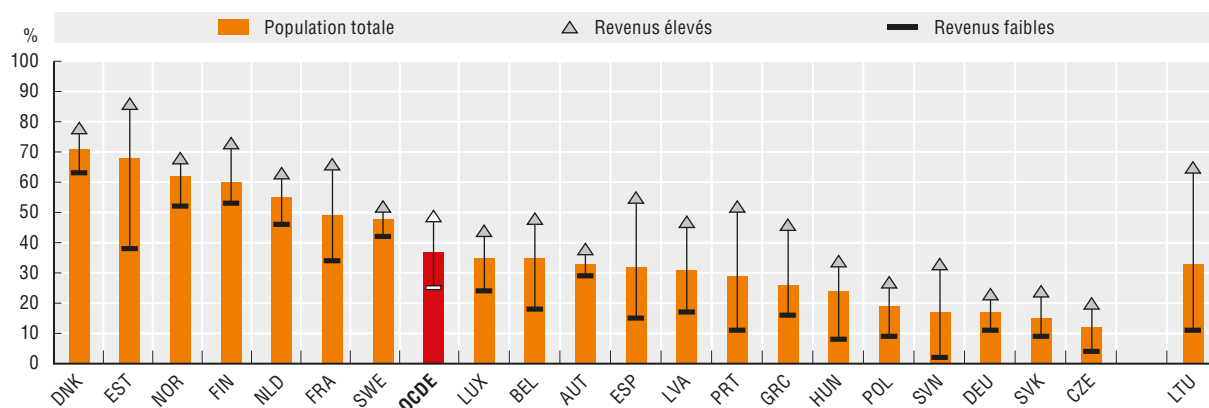
11.6. Pourcentage d'individus ayant télétransmis des formulaires remplis via les sites internet d'autorités publiques au cours des 12 derniers mois, selon le niveau d'instruction (2016)



Source : base de données de l'OCDE sur les TIC et base de données d'Eurostat sur la société de l'information.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933539876>

11.7. Pourcentage d'individus ayant télétransmis des formulaires remplis via les sites internet d'autorités publiques au cours des 12 derniers mois, selon le niveau de revenus (2016)



Source : base de données de l'OCDE sur les TIC et base de données d'Eurostat sur la société de l'information.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933539895>



Extrait de :

Government at a Glance 2017

Accéder à cette publication :

https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2017), « Les services publics à l'ère de la révolution numérique », dans *Government at a Glance 2017*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-72-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.