

31. Fréquentation des services administratifs en ligne

Pour assurer le succès de l'administration électronique et que les gains de productivités qu'elle représente soient atteints, il faut que les citoyens et les entreprises utilisent régulièrement les services administratifs en ligne. La maturité de ces services et les gains de productivité internes qu'ils permettent ne peuvent être réalisés que si les utilisateurs s'en servent.

Le pourcentage des entreprises utilisant les services administratifs en ligne est significativement plus élevé que celui des citoyens, en partie parce que les administrations publiques peuvent plus facilement demander aux entreprises qu'aux citoyens d'utiliser les moyens de communication électronique. Ces dernières années, l'utilisation des services administratifs en ligne par les entreprises comme par les citoyens a augmenté dans la plupart des pays membres de l'OCDE évalués par la Commission européenne. Cependant, l'utilisation des services administratifs en ligne par les citoyens comparée à la disponibilité de ces services reste faible, même pour les pays en tête du classement.

De nombreux pays membres de l'OCDE évalués par la Commission européenne essaient actuellement de comprendre pourquoi les services administratifs en ligne ne sont pas plus utilisés. L'accès à Internet étant une condition préalable pour utiliser les services électroniques, la pénétration du haut débit dans la société favoriserait cette croissance. Les données indiquent qu'il existe une forte corrélation entre le taux de pénétration du haut débit et l'utilisation des services administratifs en ligne par les citoyens.

Méthodologie et définitions

Les indicateurs sur l'utilisation des services administratifs en ligne par les citoyens et par les entreprises reposent sur des données recueillies par Eurostat. Ces données font partie de la base de données Eurostat de statistiques sur la société de l'information, qui évalue la proportion de citoyens et d'entreprises utilisant Internet pour leurs interactions avec les services publics. Les données ne sont recueillies que pour les pays européens.

L'indicateur de fréquentation de l'administration électronique par les citoyens mesure le pourcentage d'individus (entre 16 et 74 ans) qui ont utilisé Internet pour interagir avec les autorités publiques dans les trois mois précédant l'enquête. Les données ont été recueillies au cours de l'enquête annuelle d'Eurostat sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les ménages et les individus.

L'indicateur de fréquentation de l'administration électronique par les entreprises indique le pourcentage d'entreprises utilisant Internet pour interagir avec les autorités publiques. Cet indicateur ne porte que sur les entreprises ayant 10 employés ou plus. Les données ont été recueillies par les bureaux nationaux des statistiques, en utilisant le modèle de l'enquête annuelle d'Eurostat sur l'utilisation des

technologies de l'information et de la communication par les ménages et les individus.

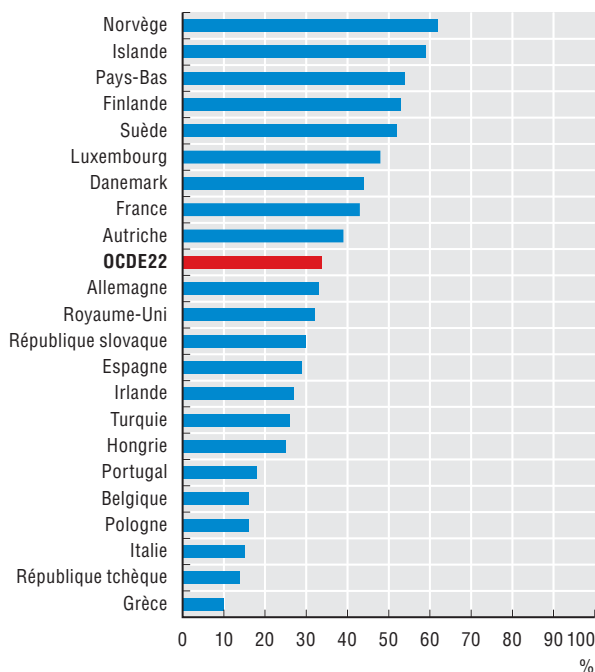
L'indicateur de fréquentation de l'administration électronique par les entreprises indique le pourcentage d'entreprises utilisant l'Internet pour interagir avec les autorités publiques. Cet indicateur ne porte que sur les entreprises ayant 10 employés ou plus. Les données ont été recueillies par les bureaux nationaux des statistiques, en utilisant le modèle de l'enquête annuelle d'Eurostat sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et du commerce électronique par les entreprises (« Survey on ICT Usage and E-Commerce in Businesses »).

L'OCDE a calculé la corrélation entre le taux de pénétration du haut débit et l'utilisation des services administratifs en ligne par les citoyens, en utilisant un indicateur mis au point par l'OCDE sur la pénétration du haut débit, et des données provenant d'Eurostat sur l'utilisation des services en ligne par les citoyens. L'indicateur de pénétration du haut débit représente le nombre d'abonnés au haut débit (DSL, câble, fibre/LAN, autres) pour 100 habitants. Le coefficient de corrélation est de 0.803.

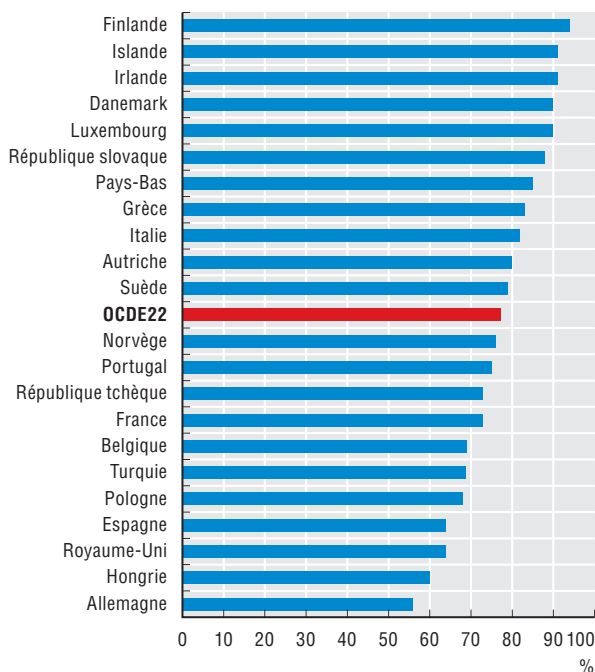
Note

Les données sont disponibles pour 22 pays membres de l'OCDE supervisées par la Commission européenne. Les pays membres de l'OCDE qui ne sont pas inclus dans les données de la Commission européenne : l'Allemagne, l'Australie, le Canada, le Japon, la Corée, le Mexique, la Nouvelle-Zélande, la Suisse et les États-Unis.

31.1 Pourcentage de citoyens utilisant les services d'e-administration (2008)



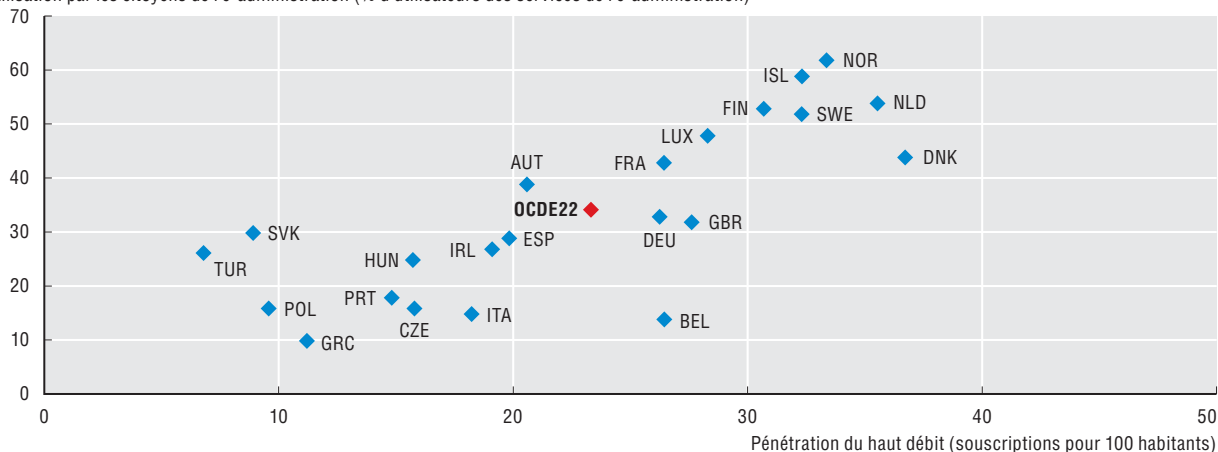
31.2 Pourcentage d'entreprises utilisant les services d'e-administration (2008)



Source : Eurostat (2008) <http://ec.europa.eu/eurostat>. Données extraites le 22 juillet 2009. Les données pour la Turquie proviennent de Turkostat.

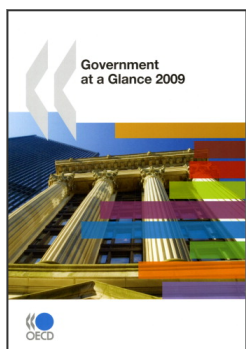
31.3 Relation entre la pénétration du haut débit et l'utilisation par les citoyens de l'e-administration (2008)

Utilisation par les citoyens de l'e-administration (% d'utilisateurs des services de l'e-administration)



Source : OECD 2007 Broadband Statistics (www.oecd.org/sti/ict/broadband) (en anglais uniquement) et Eurostat (2008).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/734364616052>



Extrait de :
Government at a Glance 2009

Accéder à cette publication :

<https://doi.org/10.1787/9789264075061-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2009), « Fréquentation des services administratifs en ligne », dans *Government at a Glance 2009*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264061675-35-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.