



ICT for Government  
and Public Services



European Commission  
Information Society and Media

## **Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne**

**Exploiter les TIC pour promouvoir une administration  
intelligente, durable et innovante**





COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 15 décembre 2010  
COM(2010) 743

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU  
CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ  
DES RÉGIONS**

**Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne  
Exploiter les TIC pour promouvoir une administration intelligente, durable et innovante**

# COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS

## Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne Exploiter les TIC pour promouvoir une administration intelligente, durable et innovante

La stratégie numérique pour l'Europe<sup>1</sup> définit toute une série de mesures destinées à tirer parti des technologies de l'information et des communications (TIC) à travers l'Europe, au nombre desquelles figure l'administration en ligne. À une époque de fortes contraintes budgétaires, les TIC peuvent aider le secteur public à trouver de nouveaux moyens de fournir ses services aux particuliers tout en produisant des gains d'efficacité et en réduisant les coûts.

La mise en œuvre du premier plan d'action européen pour l'administration en ligne<sup>2</sup> a permis aux administrations de tous les États membres d'échanger de bonnes pratiques et a débouché sur plusieurs projets pilotes à grande échelle consistant à élaborer des solutions concrètes pour déployer des services transnationaux d'administration en ligne<sup>3</sup>. Une communauté en ligne de praticiens<sup>4</sup>, créée en 2002, a mené un débat, auquel ont participé 80 000 personnes, sur les possibilités d'apporter des solutions novatrices dans des domaines comme l'administration en ligne, les services de santé et l'insertion. Des progrès ont aussi été accomplis en matière de réutilisation des informations du secteur public<sup>5</sup> et une plateforme de passation électronique de marchés publics a été mise au point pour permettre aux entreprises de toute l'Europe d'offrir leurs services aux administrations hors de leur pays<sup>6</sup>. Des systèmes d'identification électronique à l'échelle de l'UE voient le jour, qui permettront aux gens d'accéder aux services publics par voie électronique dans toute l'UE<sup>7</sup>.

L'apparition de technologies innovantes, comme les réseaux sociaux, a rendu les particuliers plus exigeants en termes de réactivité lorsqu'ils accèdent à toutes sortes de services en ligne. Pourtant, rares sont les services transnationaux d'administration en ligne et, même lorsque des services administratifs en ligne sont proposés, la majorité des Européens rechigne à les utiliser<sup>8</sup>. Le besoin se fait clairement sentir de passer à un modèle plus ouvert de conception, de production et de fourniture des services en ligne en tirant avantage des possibilités offertes par la collaboration entre particuliers, entrepreneurs et société civile. La combinaison des nouvelles technologies, spécifications ouvertes et architectures novatrices et de la disponibilité des informations du secteur public peut procurer de plus grands bénéfices aux particuliers avec moins de ressources.

---

<sup>1</sup> COM(2010) 245.

<sup>2</sup> Plan d'action européen 2006 pour l'administration en ligne, COM(2006) 173 du 25.4.2006, [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/library/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm)

<sup>3</sup> Programme d'appui TIC du PIC, [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/implementation/ict\\_psp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/implementation/ict_psp/index_en.htm)  
<sup>4</sup> <http://www.epractice.eu/>

<sup>5</sup> Directive 2003/98/CE du 17 novembre 2003 concernant la réutilisation des informations du secteur public, JO L 345 du 31.12.2003, p. 90.

<sup>6</sup> <http://www.peppol.eu>

<sup>7</sup> <http://www.eid-stork.eu>

<sup>8</sup> Rapport 2010 sur la compétitivité numérique de l'Europe, p. 88.

Voir [http://intra.infosec.ec.eu.int/C4/docs/main%20page/european\\_competitiveness\\_report\\_2010.pdf](http://intra.infosec.ec.eu.int/C4/docs/main%20page/european_competitiveness_report_2010.pdf)

La Commission propose donc un deuxième plan d'action pour l'administration en ligne qui vise à donner forme à la vision ambitieuse exposée dans la déclaration faite à la 5<sup>e</sup> conférence ministérielle sur l'administration en ligne (la «déclaration de Malmö»<sup>9</sup>), laquelle a également été approuvée par les entreprises<sup>10</sup> et un panel de particuliers<sup>11</sup>.

Selon cette vision ambitieuse, les administrations publiques européennes seront, d'ici à 2015, *«reconnues comme ouvertes, souples et collaboratives dans leurs relations avec les particuliers et les entreprises. Elles utilisent l'administration en ligne pour accroître leurs performances et leur efficacité et pour améliorer continuellement les services publics de façon à répondre aux différents besoins de l'utilisateur et à maximiser l'utilité publique, facilitant ainsi la transformation de l'Europe en une économie de la connaissance de premier plan»*.

La déclaration de Malmö fixe 4 priorités politiques à toutes les administrations publiques européennes pour les 5 prochaines années:

- Responsabiliser les particuliers et les entreprises en offrant des services administratifs en ligne conçus en fonction des besoins des utilisateurs et mis au point en collaboration avec des tiers, ainsi qu'un accès plus large aux informations du secteur public, une transparence accrue et des moyens efficaces d'association des parties prenantes au processus politique.
- Faciliter la mobilité dans le marché unique par des services administratifs en ligne sans discontinuité permettant de créer et gérer une entreprise ainsi que de faire des études, travailler, résider et prendre sa retraite n'importe où dans l'Union européenne.
- Contribuer à la performance et à l'efficacité par un effort constant d'utilisation des services administratifs en ligne pour alléger la charge administrative, améliorer les processus organisationnels et promouvoir une économie durable à faible intensité de carbone.
- Permettre la mise en œuvre des priorités politiques en créant les facteurs déterminants appropriés et les conditions préalables, juridiques et techniques, nécessaires.

Les administrations doivent fournir des services publics de meilleure qualité avec moins de ressources et chacune des priorités politiques ci-dessus contribue à la réalisation de cet objectif ainsi qu'à fournir des moyens nouveaux et plus efficaces de faire participer les particuliers. Avec l'émergence de technologies innovantes comme les «architectures orientées services» (AOS) ou les «nuages» de services, conjuguée à des spécifications plus ouvertes permettant davantage de partage, de réutilisation et d'interopérabilité, les TIC sont plus à même de jouer un rôle clé dans cette recherche de l'efficacité au sein du secteur public.

---

<sup>9</sup> D'ici à 2015, les administrations publiques européennes devraient être «reconnues comme ouvertes, souples et collaboratives dans leurs relations avec les particuliers et les entreprises. Elles utilisent l'administration en ligne pour accroître leurs performances et leur efficacité et pour améliorer continuellement les services publics de façon à répondre aux différents besoins de l'utilisateur et à maximiser l'utilité publique, facilitant ainsi la transformation de l'Europe en une économie de la connaissance de premier plan». Voir <http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf>. Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe et se fondait sur les réunions ministérielles bisannuelles de Bruxelles (2001), Côme (2003), Manchester (2005) et Lisbonne (2007).

Voir [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/library/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm). Cela impliquait aussi un engagement de la part de pays candidats et de l'AELE.

<sup>10</sup> Déclaration de «DigitalEurope», voir [http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id\\_article=390](http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id_article=390)

<sup>11</sup> Déclaration ouverte sur les services publics 2.0, <http://eups20.wordpress.com/the-open-declaration>

Au titre des efforts déployés par la Commission pour promouvoir une économie intelligente, durable et intégratrice pour l'Union européenne, comme exposé dans la stratégie Europe 2020<sup>12</sup>, le présent plan d'action contribue à la réalisation de deux objectifs clés de la stratégie numérique pour l'Europe, en particulier:

- D'ici à 2015, un certain nombre de services transnationaux essentiels seront disponibles en ligne, permettant ainsi aux entrepreneurs de créer et gérer une entreprise n'importe où en Europe, quel que soit leur pays d'origine, et aux particuliers de faire des études, travailler, résider et prendre leur retraite n'importe où dans l'Union.
- D'ici à 2015, 50 % des Européens auront utilisé des services administratifs en ligne.

Comme les services administratifs en ligne sont également très importants pour les entreprises, le présent plan d'action vise aussi à ce que, d'ici à 2015, 80 % de celles-ci aient utilisé l'administration en ligne.

## **1. PORTEE DU PLAN D'ACTION**

Le présent plan d'action vise à faire en sorte que les instruments politiques nationaux et européens soient aussi complémentaires que possible. Il doit faciliter la transition entre l'administration en ligne actuelle et une nouvelle génération de services administratifs en ligne sans discontinuité, ouverts, souples et collaboratifs aux niveaux local, régional, national et européen qui responsabiliseront les particuliers et les entreprises.

Il y a des arguments politiques et économiques puissants en faveur d'une collaboration au niveau européen concernant l'administration en ligne. Une action conjointe en la matière peut aider à surmonter la crise économique actuelle par une utilisation plus efficace des fonds publics et une réduction des dépenses publiques et il est possible de mettre au point des services administratifs en ligne de façon plus rentable en coordonnant et en regroupant les ressources publiques et privées.

Étant donné le rôle central des administrations nationales dans la mise en œuvre du présent plan d'action, la principale responsabilité de la Commission européenne est d'améliorer les conditions du développement de services transnationaux d'administration en ligne fournis aux particuliers et aux entreprises indépendamment de leur pays d'origine. Cela implique de créer les conditions préalables comme l'interopérabilité, les signatures électroniques et l'identification électronique. Ces services renforcent le marché intérieur et complètent les actes législatifs de l'UE en augmentant leur efficacité<sup>13</sup> dans plusieurs domaines où les TIC peuvent améliorer la prestation de services, comme les marchés publics, la justice, la santé,

---

<sup>12</sup> COM(2010) 2020.

<sup>13</sup> Parmi ces actes législatifs de l'UE, on peut citer: la directive Services (2006/123/CE), la directive Signatures électroniques (1999/93/CE), les directives Marchés publics (2004/17/CE et 2004/18/CE), la directive Protection des données (95/46/CE), la directive sur la réutilisation des informations du secteur public (2003/98/CE), la directive INSPIRE (infrastructure d'information géographique dans la Communauté européenne) (2007/2/CE), la directive sur l'accès du public à l'information en matière d'environnement (2003/4/CE).

l'environnement, la mobilité et la sécurité sociale, et contribuent à la réalisation d'initiatives citoyennes<sup>14</sup> à l'aide d'outils informatiques. La Commission s'efforcera de donner l'exemple.

## 2. PRIORITES ET ACTIONS

Relativement aux quatre priorités politiques définies, il est proposé ci-après plusieurs actions ainsi qu'un calendrier prévisionnel. Ces actions peuvent être classées en trois catégories en fonction des acteurs concernés et des compétences définies dans le traité:

- Lorsque les États membres ont l'initiative et recourent à leurs ressources propres, la Commission les aidera en soutenant et coordonnant les activités. Les mesures proposées viseront à *fixer des objectifs* avec les États membres et à déterminer comment les atteindre par des moyens tels que le partage des meilleures pratiques et des informations, la réalisation d'études et d'analyses comparatives.
- Lorsque la Commission et les États membres travaillent *conjointement pour mettre au point, déployer ou améliorer des services transnationaux*, la Commission prendra la direction des activités impliquant d'utiliser des ressources communes tandis que les États membres auront la responsabilité finale de mener les activités impliquant d'utiliser leurs ressources propres. Les mesures proposées consisteront notamment en activités de recherche et développement, projets pilotes, développement collaboratif de services par les États membres et transfert de technologie vers le marché.
- Lorsque la Commission peut *créer des conditions favorables*, les mesures proposées consisteront notamment à adopter des instruments juridiques, définir des normes, établir des cadres communs, appliquer des outils génériques, fournir des modules techniques (réutilisables) et assurer l'interopérabilité.

### 2.1. Responsabilisation des utilisateurs

La responsabilisation suppose d'accroître la capacité des particuliers, des entreprises et d'autres organismes à être proactifs dans la société en utilisant de nouveaux outils technologiques. Les services publics peuvent gagner en efficacité et les utilisateurs en satisfaction dès lors que les premiers répondent mieux aux attentes des seconds et sont conçus en fonction des besoins de ceux-ci et en collaboration avec eux chaque fois que c'est possible. La responsabilisation suppose aussi que les administrations fournissent un accès aisé aux informations publiques, accroissent la transparence et permettent une participation effective des particuliers et des entreprises au processus d'élaboration des politiques.

#### 2.1.1. Services conçus en fonction des besoins des utilisateurs et services intégrateurs

Accroître l'efficacité de l'administration en ligne suppose que les services soient conçus en fonction des besoins des utilisateurs et fournissent des moyens souples et personnalisés d'interagir avec les administrations publiques et d'effectuer des démarches auprès de celles-ci: par exemple, suivre l'octroi d'allocations ou d'indemnités, s'inscrire à l'école ou l'université, demander et recevoir en ligne un acte d'état civil, faire sa déclaration d'impôts en ligne. En outre, il faudrait rendre les services administratifs en ligne plus aisément utilisables et

---

<sup>14</sup> Article 11 du traité sur l'Union européenne et article 24 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

accessibles en les fournissant par divers moyens (internet, télévision, téléphone, appareils mobiles notamment ou, le cas échéant, par des intermédiaires).

2011-2013	<p>La Commission aidera les États membres à mettre au point des services administratifs en ligne conçus en fonction des besoins des utilisateurs et à faire en sorte qu'ils soient intégrateurs et accessibles en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– arrêtant, avec les États membres, des objectifs et des critères d'évaluation communs,</li> <li>– organisant le partage d'expériences utiles au niveau national, régional ou local pour faciliter une plus large adoption,</li> <li>– soutenant des solutions d'accessibilité efficaces et concrètes, conformes aux normes européennes et internationales applicables le cas échéant, par la démonstration.</li> </ul>
2013	<p>Les États membres mettront au point des services en ligne personnalisés, y compris des fonctions comme le suivi de l'avancement des démarches auprès des administrations publiques.</p>

### 2.1.2. Production collaborative de services

Les réseaux sociaux et outils collaboratifs (technologies Web 2.0 par exemple) permettent aux utilisateurs de jouer un rôle actif dans la conception et la production de services publics. Il y a un nombre croissant, quoique encore limité, de services axés sur les besoins des particuliers, souvent mis au point par des organismes de la société civile, qui sont le fruit d'une collaboration efficace entre le secteur privé et le secteur public<sup>15</sup>. Toutefois, il faut déterminer quels sont les outils les plus adaptés et comment les utiliser au mieux pour faire participer efficacement les entreprises, la société civile et les particuliers.

Tout d'abord, il est nécessaire d'entreprendre une analyse des techniques de production collaborative basées sur les TIC ainsi que de leur rentabilité et de leur capacité à fournir des services publics fiables et de haute qualité. Le but devrait être, à partir des résultats obtenus, de faire participer des tiers à la mise au point de services.

2011	<p>Sur la base d'une étude, la Commission commencera par déterminer comment faire participer activement les utilisateurs à la conception et à la production de services administratifs en ligne, puis elle formulera des recommandations / orientations avec et pour les États membres.</p>
2011-2013	<p>La Commission facilitera le partage de connaissances et d'expériences entre les parties prenantes et arrêtera, avec les États membres, des objectifs communs pour le déploiement de services collaboratifs.</p>

<sup>15</sup> P. ex. fixmystreet.com

### 2.1.3. Réutilisation des informations du secteur public

Le secteur public recèle une mine d'informations<sup>16</sup>. La plupart des données que recueillent les pouvoirs publics sont inutilisées ou ont une finalité limitée. La divulgation de données publiques non personnelles (géographiques, démographiques, statistiques, environnementales, etc.), notamment lorsque celles-ci sont mises à disposition sous forme électronique, permet aux particuliers et aux entreprises de trouver de nouveaux moyens de les exploiter et de créer des produits et services innovants.

La Commission et les États membres se sont engagés à maximiser la valeur de réutilisation des informations du secteur public (ISP), par exemple en mettant à disposition des données et documents bruts pour qu'ils soient réutilisés dans différents formats (y compris sous forme électronique) et langues, et en créant des portails ISP<sup>17</sup>. Dans ce domaine, les actions résulteront de la mise en œuvre et du réexamen de la directive sur la réutilisation des informations du secteur public (directive ISP)<sup>18</sup>, du réexamen de la décision de la Commission sur la réutilisation des informations de la Commission<sup>19</sup> et d'une coopération efficace au sein du groupe ISP<sup>20</sup>.

2011	Les États membres arrêteront un ensemble commun d'indicateurs pour la réutilisation des ISP.
2011	La Commission réalisera une étude pour déterminer dans quelle mesure les États membres ont mis au point et en œuvre des catalogues de données ouverts ou des portails ISP (p. ex. data.gov.uk).
2011-2013	La Commission facilitera les échanges de bonnes pratiques et les activités de sensibilisation et adoptera sa propre stratégie interne de réutilisation des ISP à partir d'un réexamen de la décision ISP.
2011-2012	La Commission réexaminera la directive ISP, comme indiqué dans la stratégie numérique pour l'Europe, et envisagera la possibilité d'une stratégie étendue concernant les ISP européennes.

### 2.1.4. Accroissement de la transparence

La transparence dans l'administration, en matière de prise de décision et d'utilisation des données personnelles, contribue à susciter la confiance des utilisateurs et à davantage responsabiliser les décideurs. Même si de nombreux États membres ont fixé des objectifs de transparence, il n'existe encore aucun objectif européen commun.

---

<sup>16</sup> La Commission et les États membres ont, depuis plusieurs années, reconnu la valeur de ces informations et adopté la directive sur la réutilisation des informations du secteur public (directive ISP).  
P. ex. Data.gov.uk

<sup>17</sup> P. ex. Data.gov.uk

<sup>18</sup> Directive 2003/98/CE du 17 novembre 2003 concernant la réutilisation des informations du secteur public, JO L 345 du 31.12.2003, p. 90.

<sup>19</sup> Décision 2006/291/CE, Euratom de la Commission du 7 avril 2006 relative à la réutilisation des informations de la Commission.

<sup>20</sup> Le groupe ISP est formé de fonctionnaires des États membres, des collectivités locales ou régionales et de représentants d'organismes du secteur privé qui se réunissent régulièrement pour échanger de bonnes pratiques en matière de réutilisation des ISP et d'initiatives qui y contribuent, et discutent de questions pratiques concernant la transposition de la directive ISP.

Les enquêtes montrent que, parmi les services administratifs en ligne les plus demandés, figurent les technologies et services permettant aux utilisateurs de retrouver leurs données personnelles stockées par les administrations publiques, de vérifier qui a consulté leurs dossiers administratifs et d'avoir un aperçu du processus de prise de décision. Dans ce domaine, les actions devraient être conformes à la directive sur la protection des données (directive 95/46/CE).

2011	La Commission et les États membres fixeront des objectifs de transparence facultatifs communs et partageront les expériences existantes.
2013	Les États membres et la Commission fourniront un accès en ligne aux informations sur la législation et la réglementation, les politiques et le financement en matière d'administration.
2014	Conformément à la directive 95/46/CE sur la protection des données, les États membres permettront aux particuliers d'accéder par voie électronique aux données personnelles les concernant détenues par l'administration, lorsque celles-ci sont disponibles sous forme électronique, et les informeront par voie électronique, de façon simple et univoque, chaque fois que ces données feront l'objet d'un traitement automatique.

#### 2.1.5. *Participation des particuliers et des entreprises aux processus d'élaboration des politiques*

Les États membres se sont engagés à mettre au point et à promouvoir des formules plus efficaces, fondées sur les TIC, de participation des entreprises et des particuliers aux consultations et débats de politique générale et aux processus d'élaboration des politiques. De nouveaux outils de gouvernance et de modélisation des politiques, actuellement mis au point au titre du septième programme-cadre de l'UE pour des activités de recherche, de développement technologique et de démonstration (7<sup>e</sup> PC)<sup>21</sup>, aideront les administrations à élaborer des politiques plus intelligentes, ciblées et adaptatives avec une meilleure connaissance de leur efficacité par rapport aux coûts et de leur impact.

Les actions envisagées accroîtront la capacité des individus à faire entendre leur voix et à faire des suggestions de mesures politiques dans les États membres et dans l'ensemble de l'Union européenne. Ces actions reposeront sur des projets de participation en ligne déjà lancés au titre du programme-cadre pour l'innovation et la compétitivité (PIC), consistant par exemple à soutenir des initiatives citoyennes<sup>22</sup> à l'aide d'outils informatiques de pétition en ligne, ou sur de nouveaux appels à propositions devant être lancés au titre du 7<sup>e</sup> PC.

2011	La Commission collaborera avec les États membres à la mise au point du service électronique de soutien aux initiatives citoyennes (comme prévu à l'article 11 du traité sur l'Union européenne).
------	--

<sup>21</sup> Septième programme-cadre de l'UE pour des activités de recherche, de développement technologique et de démonstration (7<sup>e</sup> PC),  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/research/fp7/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/research/fp7/index_en.htm)

<sup>22</sup> Article 11 du traité sur l'Union européenne et article 24 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

2011	La Commission évaluera les projets de recherche existants et en lancera de nouveaux au titre de l'objectif «Les TIC pour la gouvernance et l'élaboration de politiques» du programme de travail 2011-2012 du 7 <sup>e</sup> PC. Elle veillera au partage continu des connaissances et des meilleures pratiques.
2011-2015	Les États membres, la Commission et d'autres institutions représentatives telles que les parlements devraient mettre au point des services qui associent les parties prenantes aux débats publics et aux processus d'élaboration des politiques, à partir de projets pilotes et de démonstration.

## 2.2. Marché intérieur

La plupart des services publics en ligne ne fonctionnent pas au-delà des frontières ou exigent des procédures lourdes pour être accessibles. Les habitants d'un pays de l'UE ne peuvent pas utiliser aisément les services publics d'un autre pays, par exemple à l'aide d'une carte d'identité nationale électronique. Cela limite considérablement la mobilité des entreprises et des particuliers. Pour soutenir le marché intérieur, les administrations devraient mettre au point des services sans discontinuité permettant aux entrepreneurs de créer et gérer une entreprise n'importe où en Europe et aux individus de faire des études, travailler, résider, se faire soigner et prendre leur retraite n'importe où dans l'Union.

### 2.2.1. Services sans discontinuité pour les entreprises

La simplification des procédures électroniques de marchés publics et la mise en œuvre effective de services offrant des points de contact unique pour les relations avec l'administration devraient permettre aux entreprises de vendre et fournir des services et des produits dans toute l'UE. Dans ces domaines, deux grandes initiatives ont été prises au cours des deux dernières années:

- L'initiative SPOCS (procédures électroniques simplifiées pour services transnationaux)<sup>23</sup> vise à lever les obstacles administratifs auxquels se heurtent les entreprises européennes lorsqu'elles souhaitent proposer leurs services à l'étranger, en contribuant à la mise en œuvre de points de contact unique de nouvelle génération et des procédures électroniques associées.
- L'initiative PEPPOL (marchés publics paneuropéens en ligne)<sup>24</sup> vise à piloter une solution interopérable, à l'échelle de l'UE, de passation électronique de marchés publics permettant aux entrepreneurs d'effectuer en ligne toute la procédure d'adjudication, depuis la consultation des catalogues jusqu'à la facturation en passant par la commande. Les avantages escomptés de l'application de cette solution sont un allègement de la charge administrative, une transparence accrue et une réduction des coûts potentiellement importante.

Sur la base des résultats des initiatives ci-dessus, les actions envisagées devraient être: la mise en place d'une infrastructure transnationale interopérable de marchés publics électroniques à partir des résultats du projet pilote à grande échelle PEPPOL; et l'élaboration de points de contact unique de deuxième génération parallèlement à l'extension de la directive Services à

<sup>23</sup> SPOCS (Simple Procedures Online for Cross-border Services) (<http://www.eu-spocs.eu>).

<sup>24</sup> PEPPOL (Pan-European Public Procurement Online) (<http://www.peppol.eu>).

d'autres secteurs d'activité. Cela signifierait que, d'ici à 2015, les entreprises en Europe pourraient vendre des biens et fournir des services aux administrations publiques dans d'autres pays aussi facilement qu'elles le font aujourd'hui dans leur propre pays. Étendre son activité à d'autres pays et s'y enregistrer pourra se faire à distance, c'est-à-dire sans quitter son bureau.

2011	Les États membres et la Commission évalueront les résultats des initiatives PEPPOL et SPOCS et en assureront un suivi durable.
2011	La Commission publiera un livre blanc sur les mesures pratiques pour interconnecter les moyens de passation de marchés publics dans le marché intérieur <sup>25</sup> .
2012-2014	Les États membres devraient déployer des services transnationaux sur la base des résultats des initiatives PEPPOL et SPOCS.
2013	Les États membres veilleront à ce que des points de contact unique de deuxième génération fonctionnent comme de véritables centres administratifs en ligne au-delà des exigences et des domaines couverts par la directive Services <sup>26</sup> .

### 2.2.2. Mobilité des personnes

Les citoyens européens devraient pouvoir se déplacer et séjourner librement dans toute l'Europe<sup>27</sup>. Dans ce domaine, les États membres et la Commission collaboreront pour mettre au point des services facilitant la mobilité des personnes qui souhaitent changer de pays européen, par exemple pour faire des études, travailler, se faire soigner, résider ou prendre leur retraite.

Les actions envisagées devraient aboutir à la mise au point de services interopérables permettant aux particuliers de communiquer avec les administrations publiques à travers l'UE, d'effectuer des démarches auprès de celles-ci ainsi que de leur envoyer et d'en recevoir des documents électroniques. Cela permettra d'assurer un échange transnational sécurisé et un stockage sûr des informations électroniques (fourniture en ligne de documents et d'informations). Les gens devront pouvoir accéder à des documents personnels, comme un certificat de naissance, de partout en Europe, prétendre à des droits à pension et en bénéficier lorsqu'ils prennent leur retraite dans un pays autre que celui où ils ont travaillé, ou s'inscrire par voie électronique dans n'importe quelle université européenne.

2012-2014	La Commission soutiendra l'échange de bonnes pratiques et coordonnera les efforts des États membres visant à mettre conjointement au point et en place des services interopérables de fourniture en ligne.
2015	Les États membres fourniront aux particuliers des services transnationaux et interopérables de fourniture en ligne, p. ex. pour qu'ils puissent faire des études, travailler, résider, se faire soigner et prendre leur retraite n'importe où dans l'Union européenne.

<sup>25</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

<sup>26</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

<sup>27</sup> Application de la directive relative au droit des citoyens de l'Union de se déplacer et de séjourner librement sur son territoire et de libre circulation des personnes.

### 2.2.3. Mise en œuvre à l'échelle de l'UE de services transnationaux

La Commission et les États membres partageront les résultats d'expériences fructueuses obtenus dans le cadre de projets pilotes à grande échelle<sup>28</sup> afin de déterminer d'un commun accord quels sont les services transnationaux essentiels mûrs pour une mise en œuvre durable dans toute l'UE. Les États membres et la Commission évalueront leur maturité en recensant les obstacles organisationnels, juridiques, techniques et sémantiques qui pourraient entraver leur déploiement définitif.

Davantage de services transnationaux seront mis à disposition dans l'UE, d'abord par un soutien à de nouveaux projets pilotes à grande échelle fondés sur des besoins bien définis (par exemple dans les domaines de la justice ou de l'environnement en ligne) et sur les possibilités de réutilisation des infrastructures existantes. Les actions envisagées devraient créer les conditions préalables pour que les États membres participent au déploiement complet de services transnationaux dans l'UE et en lancent de nouveaux.

2011	La Commission réalisera une étude, avec les États membres, sur la demande de services transnationaux et déterminera quels sont les obstacles organisationnels, juridiques, techniques et sémantiques.
2011	Les États membres conviendront d'un certain nombre de services publics transnationaux essentiels devant être déployés entre 2012 et 2015 et recenseront les événements et étapes de la vie auxquels ils se rapportent <sup>29</sup> .
2012-2015	La Commission soutiendra et coordonnera les efforts des États membres pour réaliser des projets pilotes à grande échelle et en lancer de nouveaux tout en encourageant la coordination et la réutilisation des résultats et solutions entre les projets.
2012-2015	La Commission collaborera avec les États membres et les parties prenantes pour mettre en œuvre des services électroniques transnationaux dans le domaine de l'environnement <sup>30</sup> .

## 2.3. Performance et efficacité des administrations

Au titre de cette priorité, les actions seront axées sur l'utilisation des TIC et viseront à permettre des changements structurels en vue de fournir des services publics de meilleure qualité, moins intrusifs, plus durables et plus rapides en allégeant la charge administrative, en améliorant les processus organisationnels et en promouvant une économie durable à faible intensité de carbone.

### 2.3.1. Améliorer les processus organisationnels

L'administration en ligne est un instrument de changement pour améliorer les processus organisationnels et réduire les coûts dans les services administratifs. Ainsi, dans les procédures électroniques de marchés publics, il est possible de réduire le coût de facturation,

<sup>28</sup> STORK (Secure identiTy acrOss boRders linKed) (<https://www.eid-stork.eu>). epSOS (Smart Open Services for European Patients) (<http://www.epsos.eu>).

<sup>29</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

<sup>30</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

en accélérant le traitement par exemple, tout en accroissant l'efficacité. Il sera avantageux pour les fonctionnaires de développer leurs compétences numériques et de tirer un enseignement des expériences menées dans d'autres régions d'Europe sur les façons d'améliorer les processus organisationnels. À cet égard, le portail ePractice.eu jouera un rôle central.

En outre, la Commission donnera l'exemple et appliquera, en son sein, les technologies et stratégies d'administration en ligne les plus récentes et les plus adaptées. Le plan d'action «Commission en ligne» 2011-2015 contribuera à rationaliser les processus administratifs, facilitera le partage d'informations et simplifiera les relations avec la Commission.

2011	La Commission facilitera le partage d'expériences en encourageant la réutilisation des solutions et applications valables et en cherchant de nouvelles approches afin d'aider les États membres à améliorer les processus organisationnels.
2011-2012	La Commission transformera le portail ePractice.eu en un véritable outil de partage d'expériences et d'information destiné aux praticiens de l'administration en ligne dans les États membres.
2011-2015	La Commission mettra en œuvre un plan d'action «Commission en ligne» ambitieux pour 2011-2015, prévoyant notamment la généralisation des procédures électroniques de marchés publics, une stratégie concernant les informations du secteur public et une politique de transparence <sup>31</sup> .
2013	La Commission, en étroite collaboration avec les États membres, instaurera un programme d'échange de personnel entre les administrations de différents États membres.

### 2.3.2. Allègement des charges administratives

Pour beaucoup de particuliers et d'entreprises, la meilleure administration est celle qu'on ne remarque pas. Dans la pratique, en revanche, nombre de procédures et d'exigences rendent les relations avec l'administration coûteuses en temps et en ressources. Aussi la simplification ou la suppression de certaines procédures administratives constituerait-elle un objectif important, comme exposé dans le programme d'action pour la réduction des charges administratives dans l'Union européenne<sup>32</sup>.

Les actions envisagées devraient aider les États membres à supprimer les charges administratives inutiles. Il est possible d'y parvenir, par exemple en veillant à ce que les pouvoirs publics utilisent intelligemment les informations personnelles disponibles et en appliquant le principe de l'enregistrement «une fois pour toutes» des données, en vertu duquel les informations exigées des particuliers ne sont recueillies qu'une seule fois, à condition que les exigences de protection des données et de la vie privée soient satisfaites.

2011-2013	La Commission organisera avec les États membres le partage d'expériences sur l'application du principe de l'enregistrement «une fois pour toutes» et sur les procédures et communications électroniques qui sont devenues un moyen important
-----------	--

<sup>31</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

<sup>32</sup> COM(2007) 23.

	de fournir des services administratifs en ligne, effectuera une analyse de rentabilité et établira une feuille de route pour la mise en œuvre future.
--	---

### 2.3.3. Administration verte

La communication de la Commission concernant la mobilisation des technologies de l'information et des communications visant à faciliter le passage à une économie à haut rendement énergétique et à faible taux d'émission de carbone<sup>33</sup> concerne les organismes publics, mais elle ne contient pas d'objectifs spécifiques à l'administration en ligne, lesquels doivent être fixés et évalués.

Les actions envisagées et décrites ci-dessous viseront à réduire l'empreinte carbonique des administrations dans les États membres, par exemple en mettant en œuvre l'archivage électronique ou en utilisant les vidéoconférences au lieu de se déplacer, etc.

2012	La Commission réalisera une étude sur le potentiel de l'administration en ligne de réduire l'empreinte carbonique des services, y compris sur les meilleures pratiques.
2013	Les États membres devraient élaborer et arrêter des indicateurs et des procédures d'évaluation pour mesurer la réduction de l'empreinte carbonique de leurs administrations due aux services administratifs en ligne.

## 2.4. Conditions préalables au développement de l'administration en ligne

Un certain nombre de conditions techniques et juridiques préalables doivent être créées pour que les actions visant à la mise en œuvre des services administratifs en ligne en Europe puissent être réalisées. Au nombre de ces conditions figure la promotion de l'interopérabilité transnationale qui permettrait notamment le partage d'informations, l'élaboration d'approches de guichet unique et l'utilisation à l'échelle de l'Europe de systèmes (nationaux) d'identification et de paiement électroniques. L'interopérabilité repose sur des spécifications ouvertes et sur le développement de facteurs déterminants comme la gestion de l'identité électronique et la promotion de l'innovation dans l'administration en ligne.

### 2.4.1. Spécifications ouvertes et interopérabilité

L'interopérabilité est la capacité des systèmes et des machines à échanger, traiter et interpréter correctement les informations. Il ne s'agit pas seulement d'un défi technique car le traitement des données présente aussi des aspects juridiques, organisationnels et sémantiques. L'interopérabilité est une condition préalable essentielle à la fourniture souple et ouverte de services administratifs en ligne et permettra la collaboration entre les administrations en Europe. En particulier, les normes et plateformes ouvertes offrent des possibilités d'utilisation des ressources et de fourniture des services économiquement plus avantageuses.

Les actions envisagées conduiront à mettre au point une stratégie commune pour assurer l'interopérabilité entre les États membres au niveau européen.

2011-2015	La Commission (par l'intermédiaire du programme ISA) mènera des activités pour mettre en œuvre le cadre d'interopérabilité européen et la stratégie d'interopérabilité
-----------	--

<sup>33</sup> COM(2009) 111.

	européenne qui doivent être adoptés en 2010.
2012	La Commission organisera le partage d'expériences et encouragera la réutilisation et le partage de solutions pour mettre en œuvre des services administratifs en ligne interopérables. Cela comprend la mise en place d'interfaces permettant d'accéder à des sources nationales authentiques et de les utiliser.
2013	Les États membres devraient avoir aligné leur cadre national d'interopérabilité sur le cadre européen <sup>34</sup> .

#### 2.4.2. Facteurs déterminants

Pour de nombreux services en ligne, il est indispensable d'identifier et d'authentifier la personne physique ou morale à laquelle un service sera fourni. Les technologies d'identification électronique et les services d'authentification sont essentiels à la sécurité des transactions électroniques (dans le secteur public comme dans le secteur privé). Aujourd'hui, le moyen d'authentification le plus courant est le mot de passe, mais il devient nécessaire de recourir à des solutions plus sécurisées pour protéger la vie privée. L'Europe a besoin d'une meilleure coopération administrative pour mettre au point et déployer des services publics en ligne transnationaux, y compris de solutions d'identification et d'authentification électroniques. Certaines initiatives ont déjà été prises comme le projet pilote à grande échelle STORK visant à établir une plateforme européenne d'interopérabilité de l'identification électronique qui permettra aux particuliers d'accéder à des services administratifs en ligne, dans et hors de leur pays d'origine, en utilisant leur identification électronique nationale.

Les actions envisagées contribueront à instaurer un cadre paneuropéen de reconnaissance mutuelle de l'identification électronique<sup>35</sup> permettant aux particuliers et aux entreprises de s'identifier par voie électronique dans toute l'Europe. L'approche devrait reposer sur les résultats des initiatives ci-dessus, en particulier du projet STORK, et sur des identités authentifiées, conformes aux dispositions relatives à la protection des données et de la vie privée. Ces travaux compléteront et prendront en compte l'actuel plan d'action européen en faveur des signatures et de l'identification électroniques<sup>36</sup> et la révision de la directive sur les signatures électroniques prévue en 2011.

2011	La Commission proposera une révision de la directive sur les signatures électroniques en vue de fournir un cadre juridique relatif à la reconnaissance et à l'interopérabilité transnationales de systèmes sécurisés d'authentification électronique <sup>37</sup> .
2012	La Commission proposera une décision du Parlement européen et du Conseil visant à garantir la reconnaissance mutuelle de l'identification et de l'authentification électroniques dans toute l'UE, sur la base de «services d'authentification» en ligne qui devront être fournis dans tous les États membres (qui pourront utiliser les

<sup>34</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

<sup>35</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

<sup>36</sup> COM(2008) 798.

<sup>37</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

	documents d'identification officiels les plus appropriés, émanant des secteurs public ou privé) <sup>38</sup> .
2012-2014	Les États membres devraient appliquer et généraliser les solutions d'identification électronique, sur la base des résultats du projet STORK et d'autres projets en la matière.

### 2.4.3. Administration en ligne innovante

L'administration en ligne de nouvelle génération devra se fonder sur des approches techniques innovantes – et en tirer parti – comme les «nuages» de services publics et l'architecture orientée services (AOS) pour construire des services administratifs ouverts, souples et collaboratifs et, en même temps, réduire le coût des TIC. Des projets pilotes seront lancés afin de promouvoir la mise à disposition et l'utilisation d'un accès à la demande, pratique, aux ressources et services partagés pour la fourniture de services administratifs en ligne. En outre, compte tenu de l'épuisement des adresses IPv4, les administrations devront entreprendre des actions pour mettre au niveau IPv6 l'infrastructure (portails, sites web, applications etc.) et les services en ligne d'intérêt général. Cette adoption de l'IPv6 procurera aux pouvoirs publics dans les États membres un avantage pour promouvoir des applications et des services innovants, performants et accessibles<sup>39</sup>.

Les actions envisagées visent à recenser et à diffuser des solutions éprouvées et sûres en matière de nuages de services publics, d'AOS et de stratégies de transition d'IPv4 à IPv6.

2011	La Commission lancera une étude et recommandera des actions sur les moyens d'appliquer les technologies et paradigmes émergents (comme l'AOS et les nuages de services publics) au secteur public.
2011	La Commission entreprendra des activités au titre du programme PIC pour aider les administrations à piloter la mise à niveau IPv6, créant ainsi des vitrines et un dynamisme nouveau pour le passage à l'IPv6 sur une grande échelle.
2012	La Commission lancera des projets pilotes pour montrer comment les administrations publiques peuvent fournir des services en ligne de façon plus souple et plus performante à l'aide d'architectures et de technologies innovantes.

## 3. GOUVERNANCE

Les États membres se sont pleinement engagés sur les priorités politiques de la déclaration de Malmö. Ils ont également invité la Commission européenne à organiser la gouvernance conjointe du présent plan d'action pour permettre leur participation active à sa mise en œuvre.

À cette fin, la Commission européenne instituera et présidera un groupe d'experts à haut niveau composé de représentants des États membres responsables des stratégies nationales d'administration en ligne. Ce groupe informera le groupe à haut niveau au titre de la stratégie

<sup>38</sup> Cette action est définie dans la stratégie numérique pour l'Europe.

<sup>39</sup> Conformément au COM(2008) 313, la Commission préparera, en 2011, un document de travail indiquant les mesures de suivi nécessaires.

numérique et assurera la coordination avec le comité du programme ISA. D'autres formes de coopération sont également encouragées.

Un cadre cohérent doit être instauré, qui permette de discuter des politiques, de suivre et d'évaluer le plan d'action et de partager les expériences. Une évaluation à mi-parcours de la mise en œuvre du présent plan d'action sera réalisée en 2013. Il s'agira de déterminer dans quelle mesure les objectifs du plan d'action ont été atteints, d'évaluer les progrès accomplis et d'analyser les difficultés rencontrées. En fonction des résultats de l'évaluation à mi-parcours, les ajustements nécessaires des objectifs et activités du plan d'action seront envisagés avec le groupe d'experts à haut niveau proposé.

Les progrès globalement accomplis concernant le plan d'action et l'administration en ligne en général seront mesurés chaque année à l'aide d'instruments (analyse comparative, apprentissage comparatif, autoévaluation, etc.) et de méthodes (recherche sur le web, analyse de données publiques, essais auprès de l'utilisateur, entretiens, etc.) judicieusement combinés. Les États membres partageront les initiatives d'analyse comparative pertinentes avec la Commission européenne et d'autres États membres afin de permettre la mise au point d'exercices de mesure communs aux parties intéressées.

2011	La Commission instituera un groupe d'experts à haut niveau composé de représentants des États membres et proposera un mandat approprié.
2012	Les États membres indiqueront à la Commission et au groupe d'experts à haut niveau comment les priorités politiques de la déclaration ministérielle de Malmö ont été ou seront reprises dans leur stratégie nationale d'administration en ligne.
2013	Tous les États membres auront intégré les priorités politiques de la déclaration de Malmö dans leur stratégie nationale.
2013	Le plan d'action pour l'administration en ligne sera évalué et les conclusions serviront à l'actualiser.
2015	Tous les États membres indiqueront à la Commission et au groupe d'experts à haut niveau comment les priorités politiques de la déclaration de Malmö ont été respectées.

