

Consultation publique ouverte: révision du cadre d'interopérabilité européen (citoyens)

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Disclaimer

The European Commission is not responsible for the content of questionnaires created using the EUSurvey service - it remains the sole responsibility of the form creator and manager. The use of EUSurvey service does not imply a recommendation or endorsement, by the European Commission, of the views expressed within them.

Introduction

L'une des priorités de la Commission Juncker est de créer un marché unique numérique, où la libre circulation des biens, des personnes, des services et des capitaux sera garantie et où les citoyens et les entreprises pourront accéder harmonieusement et équitablement aux biens et aux services en ligne, quels que soient leur nationalité et leur lieu de résidence. Le marché unique numérique permettra, par ailleurs, d'échanger facilement des informations aux niveaux national et transfrontière, ce qui permettra aux citoyens de bénéficier pleinement des libertés du marché unique (par exemple, travailler, étudier ou prendre sa retraite à l'étranger).

Dans ce contexte, «l'interopérabilité» est essentielle. L'interopérabilité représente la capacité des administrations publiques à interagir simplement et en temps voulu avec les citoyens via les services publics et, en particulier, les systèmes en ligne. Il peut s'agir, par exemple, des déclarations fiscales, des demandes d'attestations, etc.

Ce questionnaire a pour objectif général de comprendre les besoins des citoyens européens et de recenser les problèmes auxquels ils peuvent être confrontés lors de l'utilisation des services publics numériques fournis par les administrations de leur pays, mais également par les administrations d'autres États membres de l'UE.

Répondre à l'enquête ne devrait pas prendre plus de quinze minutes.

Si vous souhaitez des informations complémentaires concernant l'analyse d'impact en question, n'hésitez pas à contacter directement l'unité B6 de la direction générale de l'informatique (DIGIT) de la Commission européenne en lui envoyant un courriel à l'adresse suivante: DIGIT-ISA2-CONSULTATIONS@ec.europa.eu ou en lui adressant un courrier postal:

C o m m i s s i o n

e u r o p é e n n e

1. Enregistrement

*** Nom:**

CAZIN

*** Prénom:**

Christophe

*** Courriel:**

christophe.cazin@laposte.net

*** Quelle est votre nationalité?**

- | | | | | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Autrichienne | <input type="radio"/> Belge | <input type="radio"/> Britannique | <input type="radio"/> Bulgare | <input type="radio"/> Croate | <input type="radio"/> Chypriote |
| <input type="radio"/> Tchèque | <input type="radio"/> Danoise | <input type="radio"/> Néerlandaise | <input type="radio"/> Estonienne | <input type="radio"/> Finlandaise | <input checked="" type="radio"/> Française |
| <input type="radio"/> Allemande | <input type="radio"/> Grecque | <input type="radio"/> Hongroise | <input type="radio"/> Islandaise | <input type="radio"/> Irlandaise | <input type="radio"/> Italienne |
| <input type="radio"/> Lettone | <input type="radio"/> Liechtensteinoise | <input type="radio"/> Lituanienne | <input type="radio"/> Luxembourgeoise | <input type="radio"/> Maltaise | <input type="radio"/> Norvégienne |
| <input type="radio"/> Polonais | <input type="radio"/> Portugaise | <input type="radio"/> Roumaine | <input type="radio"/> Slovaque | <input type="radio"/> Slovène | <input type="radio"/> Espagnole |
| <input type="radio"/> Suédoise | <input type="radio"/> Autre | | | | |

*** Où habitez-vous?**

- | | | | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---|---------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Autriche | <input type="radio"/> Belgique | <input type="radio"/> Bulgarie | <input type="radio"/> Croatie | <input type="radio"/> Chypre | <input type="radio"/> République tchèque |
| <input type="radio"/> Danemark | <input type="radio"/> Estonie | <input type="radio"/> Finlande | <input checked="" type="radio"/> France | <input type="radio"/> Allemagne | <input type="radio"/> Grèce |
| <input type="radio"/> Hongrie | <input type="radio"/> Islande | <input type="radio"/> Irlande | <input type="radio"/> Italie | <input type="radio"/> Lettonie | <input type="radio"/> Liechtenstein |
| <input type="radio"/> Lituanie | <input type="radio"/> Luxembourg | <input type="radio"/> Malte | <input type="radio"/> Pays-Bas | <input type="radio"/> Pologne | <input type="radio"/> Portugal |
| <input type="radio"/> Roumanie | <input type="radio"/> Slovaquie | <input type="radio"/> Slovénie | <input type="radio"/> Espagne | <input type="radio"/> Suède | <input type="radio"/> Royaume-Uni |
| <input type="radio"/> Norvège | <input type="radio"/> Autre | | | | |

*** Quel âge avez-vous?**

- Moins de 20 ans

- Entre 20 et 40 ans
- Entre 41 et 65 ans
- Plus de 65 ans

*** Avant de répondre à cette consultation publique, veuillez préciser votre niveau de connaissance actuel de la stratégie d'interopérabilité européenne et de son contenu.**

- Parfaite connaissance
- Connaissance partielle
- Je n'avais aucune connaissance à ce sujet avant de participer à cette consultation publique
- Je ne sais pas / Sans opinion

*** Avant de répondre à cette consultation publique, veuillez préciser votre niveau de connaissance actuel du cadre d'interopérabilité européen et de son contenu.**

- Parfaite connaissance
- Connaissance partielle
- Je n'avais aucune connaissance à ce sujet avant de participer à cette consultation publique
- Je ne sais pas / Sans opinion

2. Autorisation de publication

*** Veuillez indiquer vos préférences en ce qui concerne la publication de vos réponses sur le site web de la Commission:**

- Mes réponses peuvent être publiées sous le nom indiqué:** je consens à la publication de toutes les informations contenues dans ma contribution et je déclare qu'aucune d'entre elles n'est protégée par un droit d'auteur empêchant sa publication.
- Mes réponses peuvent être publiées de manière anonyme:** je consens à la publication de toutes les informations contenues dans ma contribution et je déclare qu'aucune d'entre elles n'est protégée par un droit d'auteur empêchant sa publication.
- Mes réponses doivent rester confidentielles** (la contribution ne sera pas publiée mais sera utilisée en interne par la Commission)

3. Évaluation de la nécessité de réviser l'EIS et l'EIF

En décembre 2010, la Commission a adopté la communication intitulée «[Vers l'interopérabilité pour les services publics européens](#)», qui portait sur la [stratégie d'interopérabilité européenne \(EIS\)](#) et le [cadre d'interopérabilité européen \(EIF\)](#).

Compte tenu des dernières évolutions politiques, juridiques et technologiques, une révision de l'EIS et de l'EIF s'impose à présent afin de garantir l'interopérabilité des services publics du marché unique numérique et d'éviter l'émergence d'obstacles numériques entre les administrations publiques des États membres au détriment des autres administrations publiques, des entreprises et des citoyens qui doivent interagir avec elles.

Les questions contenues dans les sections ci-après mettent l'accent, d'une part, sur l'interopérabilité au niveau des États membres (niveau national) et, d'autre part, sur l'interopérabilité au niveau transfrontière.

3.1 Évaluation des besoins et des problèmes au niveau des États membres

Les questions ci-après portent sur [l'interopérabilité au niveau des États membres](#), c'est-à-dire entre les citoyens et les entités de l'administration publique nationale, à différents niveaux et dans différents secteurs.

*** Q1. À quelle fréquence avez-vous utilisé les services publics numériques fournis par les administrations de votre pays au cours de l'année écoulée?**

- Jamais
- Rarement
- Occasionnellement
- Fréquemment
- Toujours
- Je ne sais pas / Sans opinion

*** Quels services publics numériques avez-vous utilisés le plus souvent?**

Impôts, santé, mairie , information , sondages, transports , appels d'offre
BOAMP etc ...

*** Quels sont les principaux problèmes, le cas échéant, auxquels vous avez été confronté(e) lors de l'utilisation de services publics numériques fournis par les administrations de votre pays?**

Mots de passe multiples, incompatibilité avec mon poste de travail Linux (RATP
et recharge Navigo) , absence de wifi dans les trains, les administrations ,
formats de fichiers des appels d'Offre (.exe , .DOC)

*** Q2. Quelle est la probabilité que vous préféreriez les services publics numériques fournis par les administrations de votre pays à d'autres moyens (par exemple, courrier postal, appels téléphoniques, présence physique)?**

- Tout à fait improbable
- Assez improbable
- Ni probable ni improbable
- Relativement probable
- Très probable
- Je ne sais pas / Sans opinion

*** Q3. Dans quelle mesure les services publics numériques fournis par les administrations de votre pays ont-ils comblé ou dépassé vos attentes?**

- Ils étaient bien en deçà de mes attentes
- Ils étaient légèrement en deçà de mes attentes
- Ils ont répondu à mes attentes
- Ils ont légèrement dépassé mes attentes
- Ils ont largement dépassé mes attentes
- Je ne sais pas / Sans opinion

*** Veuillez sélectionner la(les) raison(s) pour laquelle/lesquelles les services publics numériques fournis par les administrations de votre pays n'ont pas répondu à vos attentes.**

- Il n'existe pas de portail unique qui me permet d'accéder à l'ensemble des services publics numériques
- Les services publics ne sont pas entièrement numérisés Je dois interagir avec les administrations publiques à travers d'autres canaux (par exemple, téléphone, courriels, courrier postal, présence physique)
- Je crains que mes transactions et mes données personnelles ne soient pas sécurisées
- Les informations publiées ne sont pas complètes, pas suffisamment concises, obsolètes ou non pertinentes
- Je suis confronté(e) à des problèmes d'accessibilité: l'interface utilisateur n'est pas conçue de manière efficace, il est difficile de naviguer dans le contenu de l'interface, l'accès pour les personnes handicapées ou les personnes âgées n'est pas pris en considération
- Je ne reçois pas suffisamment d'aide de la part des administrations publiques lorsque j'utilise des services publics numériques
- Lorsque j'utilise différents services numériques, je dois soumettre plusieurs fois, bien que par voie électronique, mes données personnelles
- Les méthodes d'authentification qui me permettent d'accéder aux différents services numériques varient d'un service à l'autre
- Les services publics numériques disponibles ne sont pas suffisamment conviviaux (par exemple, jargon juridique et administratif)
- Autre
- Je ne sais pas / Sans opinion

*** Veuillez préciser l'autre/les autres raison(s) à laquelle/auxquelles vous faites référence.**

Formats de fichiers incompatibles (.exe ; Docx etc) avec mes outils bureautiques, Périphériques de paiement (RATP) non compatible avec mon système d'exploitation Linux ,

3.2 Évaluation des besoins et des problèmes au niveau transfrontière

Les questions suivantes portent sur [l'interopérabilité au niveau transfrontière](#), c'est-à-dire entre les citoyens et les administrations publiques qui ne sont pas situés dans le même pays.

*** Q4. Au cours de l'année écoulée, avez-vous dû interagir avec une(des) administration(s) publique(s) située(s) dans un pays autre que le vôtre?**

- Oui
- Non

*** Q5. Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous utilisé les services publics numériques fournis par les administrations d'autres États membres de l'UE?**

- Jamais
- Rarement
- Occasionnellement
- Fréquemment

- Toujours
- Je ne sais pas / Sans opinion

*** Quels sont les principaux problèmes, le cas échéant, auxquels vous avez été confronté lors de l'utilisation de services publics numériques fournis par les administrations d'autres États membres de l'UE?**

Traduction en Français

*** Q6. Quelle est la probabilité que vous préféreriez les services publics numériques fournis par les administrations d'autres États membres de l'UE à d'autres moyens (par exemple, courrier postal, appels téléphoniques, présence physique)?**

- Tout à fait improbable
- Assez improbable
- Ni probable ni improbable
- Relativement probable
- Très probable
- Je ne sais pas / Sans opinion

N'hésitez pas à commenter votre réponse.

*** Q7. Dans quelle mesure les services publics numériques fournis par les administrations d'autres États membres de l'UE ont-ils comblé ou dépassé vos attentes?**

- Ils étaient bien en deçà de mes attentes
- Ils étaient légèrement en deçà de mes attentes
- Ils ont répondu à mes attentes
- Ils ont légèrement dépassé mes attentes
- Ils ont largement dépassé mes attentes
- Je ne sais pas / Sans opinion

4. Document d'accompagnement

Le document accessible [ici](#) est une version provisoire du cadre d'interopérabilité européen (EIF) révisé. Bien que les services de la Commission s'efforcent encore de l'améliorer constamment, le cadre d'interopérabilité européen reflète déjà les résultats d'une consultation ciblée des représentants des États membres au sein du programme ISA (le prédécesseur d'ISA²) ainsi que d'autres contributions.

L'EIF est un document technique qui formule principalement des recommandations en matière d'interopérabilité, sur la base d'un cadre existant et qui, en tant que tel, fait l'objet de la présente

consultation des parties prenantes. Il adresse principalement des recommandations en matière d'interopérabilité.

Q8. N'hésitez pas à formuler d'autres observations concernant le projet de texte révisé de l'EIF.

Une version en Français ...

Contact

✉ DIGIT-ISA2-CONSULTATIONS@ec.europa.eu
