

Non classifié

PUMA/CIT(99)4



Organisation de Coopération et de Développement Economiques
Organisation for Economic Co-operation and Development

OLIS : 11-Jun-1999
Dist. : 14-Jun-1999

PARIS

SERVICE DE LA GESTION PUBLIQUE
COMITE DE LA GESTION PUBLIQUE

Or. Ang.

PUMA/CIT(99)4
Non classifié

**L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET
DE LA COMMUNICATION POUR LE RENFORCEMENT DES RELATIONS
ENTRE LES ADMINISTRATIONS ET LES CITOYENS**

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter Daniel Blume : Tel: (33-1) 45 24 97 59 ; Fax: (33-1) 45 24 87 96; E-mail: daniel.blume@oecd.org

79152

Document complet disponible sur OLIS dans son format d'origine
Complete document available on OLIS in its original format

Or. Ang.

L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION POUR LE RENFORCEMENT DES RELATIONS ENTRE LES ADMINISTRATIONS ET LES CITOYENS

Partie I : Travail du service de la gestion publique sur le développement d'indicateurs relatifs à l'utilisation par l'administration des nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) : un état des lieux.

1. Afin de compléter les données qualitatives attendues d'un premier questionnaire général sur "le renforcement des relations entre les administrations et les citoyens", le service de la gestion publique (PUMA) se propose de soumettre, plus tard dans l'année, un deuxième questionnaire **pour acquérir des données plus quantitatives et donc plus comparables sur l'utilisation des NTIC par les administrations. Les NTIC représentent, en effet, en ce qui concerne les efforts de renforcement des relations avec le citoyen, un outil d'une portée croissante.** Ce second questionnaire sera une première étape vers le développement d'indicateurs devant permettre aux pays d'évaluer et de suivre dans le temps les progrès accomplis dans l'utilisation des NTIC pour la fourniture d'information et de services au citoyen et sa consultation. Les résultats obtenus compléteront également les travaux du PUMA sur les relations entre les administrations et les citoyens dans la mesure où ils procureront des données empiriques exploitables pour des analyses ultérieures sur les types d'outils des NTIC mis en oeuvre, sur les expériences réussies et sur les conditions de ces succès. Une partie distincte de ces travaux contribuera à l'initiative globale prise par l'OCDE dans le domaine du commerce électronique en analysant son impact sur les prestations de services administratifs.

2. Les indicateurs peuvent s'appuyer à la fois sur des **données qualitatives et quantitatives**. Ces données peuvent provenir de réponses à des questionnaires fermés (type oui/non), de chiffres ou encore de rapides explications sur la manière dont un outil est utilisé. Aucun indicateur ne peut, à lui seul, donner un aperçu complet de l'évolution de l'utilisation des NTIC par les administrations. Un éventail d'indicateurs relatifs à différentes pratiques de services et d'administrations peut, quant à lui, fournir une perspective complémentaire qui, combinée avec d'autres recherches qualitatives, permettrait de développer une vision globale et de suivre l'évolution connue par les pays.

3. **L'apport que fournira le groupe de travail lors de sa réunion des 17 et 18 juin sera crucial** pour déterminer comment de tels indicateurs peuvent être mis en place le plus utilement possible. **La liste de sujets envisageables figurant ci-dessous doit être simplement considérée comme un menu. Elle est très certainement plus étendue et détaillée que ce qu'il sera effectivement possible de réaliser, surtout au cours de la première année du projet.** Les clarifications que les pays pourront apporter sur leurs priorités seront essentielles : des enquêtes simples et bien ciblées produisant des données pertinentes et utilisables sont préférables à des enquêtes longues et compliquées. De plus, les pays collectent leurs données suivant différentes méthodes, et cela rend difficile les comparaisons internationales. Dans ces conditions, l'apport du groupe de travail sera utile pour parvenir à un accord sur des définitions communes ou encore déterminer les secteurs où de telles définitions seraient prématurées à ce stade de l'étude.

4. Afin de bâtir un questionnaire plus exploitable et susceptible de produire les meilleurs résultats possibles, il est donc demandé aux participants à la réunion de s'interroger sur les points suivants, relatifs à l'utilisation des indicateurs NTIC par leur propre administration et aux sujets d'études envisageables pour la suite des travaux (exposés dans la partie II du présent document) :

- Quels types d'indicateurs relatifs à l'administration ont été ou sont actuellement collectés et comment sont-ils définis ?
- Quelles politiques sectorielles ces indicateurs concernent-ils?
- Quelles sont les structures institutionnelles mises en place pour collecter et exploiter ces indicateurs NTIC?
- Avec quelle périodicité ces données sont-elles collectées et actualisées?
- Certaines des données sont-elles utilisées pour la mise en place d'une politique ou d'un programme particulier et, si oui, de quelle manière?
- Quels types d'indicateurs serait-il le plus utile de mettre en place pour établir des comparaisons internationales ?

5. Afin de nourrir la réflexion sur ces questions, le Secrétariat a également entrepris une exploration préliminaire des données existantes. Un document distinct, PUMA/CIT (99)5 sur " les données comparatives existantes relatives à la société de l'information" résume cette recherche en cours au PUMA. Des indications préliminaires sont souhaitées de la part des participants au groupe de travail pour confirmer ou clarifier l'existence de telles données dans leur pays, en particulier sur l'utilisation des NTIC par les administrations.

6. S'il est toutefois possible aux participants de s'y consacrer, des commentaires écrits –à adresser, avant la réunion, à Daniel Blume du PUMA, par message électronique à Daniel.Blume@oecd.org ou par fax au 33.1.45.24.87.96 - permettront d'attirer l'attention sur des détails relatifs à des expériences ou à des préoccupations particulières des pays.

7. Le questionnaire proprement dit sera établi en fonction de l'apport des pays et sera diffusé, au début du mois de septembre, pour une dernière session de commentaires par écrit. Ce questionnaire prendra également en compte les résultats du questionnaire général sur "l'amélioration des relations entre les administrations et le citoyen" qui devrait aboutir dans les deux prochains mois. Il est prévu que le questionnaire définitif sur les indicateurs NTIC soit distribué dans des délais permettant d'espérer une réponse pour fin octobre/début novembre et que les réponses en soient coordonnées par les participants au groupe de travail "renforcement des relations entre les administrations et les citoyens" ou, pour les pays n'en faisant pas partie, par leur délégué au comité de la gestion publique.

Pourquoi mettre en place des indicateurs de comparaison internationale sur l'utilisation des NTIC par les administrations ?

8. La plupart des pays de l'OCDE, si ce n'est tous, ont reconnu l'importance de l'utilisation des NTIC pour soutenir la compétitivité de leurs économies et la qualité de vie de leurs citoyens. Ils ont en règle générale mis en place des stratégies nationales déterminées sur la "société de l'information" et des cadres réglementaires et politiques destinés à encourager l'utilisation des NTIC et le développement de l'industrie de l'information. Ces stratégies imposent également, bien souvent, aux administrations de donner l'exemple en employant les NTIC pour démontrer l'usage qu'il est possible d'en faire et pour mieux atteindre leurs objectifs de service au citoyen. Les NTIC sont considérées comme un outil important pour soutenir une relation plus proche entre les administrations et le citoyen, grâce à l'accès facilité aux banques de données administratives, à l'accès plus pratique aux services, et aux nouvelles opportunités de dialogue entre administrations et citoyens.

9. Lorsque des indicateurs comparatifs internationaux sur le développement des NTIC existent, ils sont presque totalement orientés vers l'utilisation des NTIC dans l'économie et la population dans son ensemble plutôt que vers la communication et les services de l'administration. Il est donc difficile de savoir si les administrations sont en phase d'expérimentation sur des projets ponctuels ou si elles ont commencé à

généraliser plus largement l'usage des NTIC, si elles se positionnent par rapport au seul environnement économique national ou si elles s'appuient également sur l'expérience d'autres pays. Toutefois, il importe aux décideurs politiques d'en avoir connaissance : ceux-ci peuvent avoir besoin d'une telle information pour établir des priorités et pour adapter les projets nationaux. Il importe également aux gestionnaires d'en avoir connaissance : ceux-ci peuvent vouloir considérer les expériences des pays en avance dans ce secteur, ou des pays au système et à la culture comparables aux leurs, afin de savoir ce qui est faisable et d'appréhender les raisons des succès et des échecs de ces pays.

Travaux futurs envisageables

10. Des données qualitatives et quantitatives comparables pourront ouvrir un éventail de possibilités pour les travaux à venir. Par exemple, le PUMA pourrait fournir des analyses et des évaluations empiriques sur les questions suivantes:

- Comment l'information de l'administration est-elle accessible au citoyen moyen et que font les administrations pour rendre cette information plus accessible et plus conviviale ? Un aperçu significatif sur ces questions pourrait être donné par une étude comparative et évaluative d'une sélection de sites Web de l'administration, étude qui s'appuierait sur les réponses au questionnaire sur les administrations et les NTIC.
- Quelles sont les meilleures pratiques émergentes en matière d'information et de consultation par voie électronique du citoyen sur les programmes et les politiques de l'administration ? Les données qui seront réunies sur l'utilisation des NTIC par l'administration constitueront une base importante pour identifier où et comment les meilleures pratiques sont susceptibles d'être réalisées. Par exemple, sont-elles plus susceptibles d'apparaître lorsque les taux d'accès du citoyen et des agents de la fonction publique à l'Internet sont élevés ? S'agit-il de cas spécifiques ou bien sont-ils imputables à une forte inclination de l'administration en faveur de l'information délivrée par voie électronique et de l'interactivité ?
- **Comment les services publics évoluent-ils pour mieux répondre aux attentes des citoyens, être plus accessibles et plus personnalisés ?** L'utilisation des NTIC et des services en ligne ne sont pas les seuls éléments qui peuvent être mis en oeuvre à cet effet mais ils représentent un aspect particulièrement significatif de la manière dont la fourniture de services par les administrations évolue. L'étude dégagera d'autant mieux des résultats concrets et exploitables qu'elle se concentrera sur les approches retenues par les pays pour fournir certains services déterminés tels que l'information pour remplir les formulaires d'imposition, la recherche d'emploi et la candidature aux emplois (d'autres exemples d'indicateurs possibles pour des catégories de services spécifiques sont donnés dans la partie II). Cette étude pourrait aussi être étendue en adoptant une perspective sectorielle, en examinant, par exemple, comment les services de la santé, fiscaux ou de l'éducation de différents pays utilisent les NTIC.

11. Il est vivement souhaité que les participants expriment lors de la réunion leurs opinions et leurs préférences sur les travaux futurs qui seraient les plus intéressants et utiles pour eux. Le Secrétariat pourra alors proposer un cadre pour de telles études, qui constituent les développements ultérieurs des travaux.

Définitions préliminaires

Les définitions suivantes devront bien évidemment être affinées, elles sont toutefois communiquées en l'état pour donner aux participants une indication générale sur le sens donné à certains termes:

- **“NTIC”** : il s'agit, dans ce contexte, des nouvelles technologies de l'information et de la communication : ordinateurs, autres terminaux, écrans tels ceux des points d'information (kiosques) ou la télévision, les réseaux associés et les technologies qui les connectent aux bases de données (l'Internet, les intranets, les microprocesseurs, les CD-Roms, les cartes à puce, etc. ...). Le téléphone et le telefax ne sont **pas** considérés comme des nouvelles technologies dans ce contexte.
- **“En ligne”** : dans ce contexte, cette mention signifie que le citoyen a accès à l'information électronique (grâce à un ordinateur), aux services électroniques et peut dialoguer par voie électronique avec l'administration à tous ses niveaux. Il n'est pas nécessaire qu'une liaison par télécommunication intervienne. Expl: des bornes régulièrement mises à jour et indépendantes peuvent remplir une fonction d'administration en ligne.
- **“Information”** : il s'agit, dans le présent contexte, de l'information délivrée au citoyen par l'administration (dans une seule direction).
- **“Prestation de services”** : elle comporte de manière générale des transactions dans deux directions (exemple : paiements, réception de permis ou licences, formulaires fiscaux, transactions avec l'administration, etc. ...)
- **“Agents de la fonction publique”**: fait référence aux agents du niveau national d'administration (centrale ou déconcentrée), financés sur des fonds publics. La définition n'inclue **pas** les agents employés au niveau infra-national en raison des difficultés qu'il y aurait à rassembler des données qui peuvent être très dispersées.

Partie II: Sujets envisageables pour un questionnaire sur l'utilisation des NTIC par les administrations.

Des chiffres exacts ne sont pour le moment pas demandés pour les différentes rubriques ci dessous. Il serait toutefois utile pour les pays de préciser si de telles données sont disponibles, comment ils mesurent ces rubriques, selon quelles source et, avec quelle fréquence d'actualisation. Ces précisions sont demandées pour le seul niveau national (services centraux et déconcentrés).

Section 1: Mesure du niveau de connexion des administrations et des citoyens grâce aux NTIC.

L'accès par le public

- Détention d'ordinateurs personnels par les citoyens ;
- Accès des citoyens à l'Internet ;
- Enquêtes démographiques sur les utilisateurs (prière de joindre les documents) ;
- Nombre de terminaux connectés à l'Internet à la disposition du public :

- Dans les écoles (par rapport au total des élèves scolarisés dans le primaire et le secondaire);
- Dans les bibliothèques publiques (total rapporté au nombre de bibliothèques);
- Dans les bâtiments publics (nombre total d'écrans);
- Dans les kiosques électroniques (total des terminaux opérationnels);
- Autres _____

L'accès des agents de la fonction publique à l'électronique pour la fourniture de l'information et de services

- Nombre d'ordinateurs individuels / nombre d'agents de la fonction publique;
- % d'agents de la fonction publique et d'entités administratives disposant d'un accès au courrier électronique;
- % d'agents de la fonction publique et d'entités administratives disposant d'un accès à l'intranet de l'administration;
- % d'agents de la fonction publique et d'entités administratives disposant d'un accès au Web;
- % d'agents de la fonction publique et d'entités administratives ayant une adresse électronique ouverte au public .

Section 2 : Les informations et les services de l'administration disponibles en ligne .

Sites Web de l'administration

L'accès par le citoyen peut être mesuré en chiffres moyens de séquences d'utilisation par mois sur les derniers six mois disponibles (les dates exactes seront précisées lors de l'envoi du questionnaire).

- Nombre total de ministères et de structures administratives dotés de pages Web rapporté au nombre total de ministères et de structures administratives (%) ;
- Adresses Web (URL) et nombre d'accès aux "portes d'entrée" vers l'information et les services délivrés par l'administration ;
- Nombres d'accès et adresse des sites de l'administration les plus fréquentés (un site s'entend, selon les cas, comme étant l'ensemble des pages d'un ministère ou d'une structure administrative ou encore des pages traitant d'un sujet particulier ou d'une prestation de service) ;
- Adresse(s) des sites Web de l'administration qui sont considérés comme particulièrement exemplaires.

Formulaires administratifs en ligne

- Disponibilité de formulaires administratifs "en ligne" (elle peut être mesurée par le pourcentage qu'ils représentent par rapport au nombre total des formulaires, ou par le pourcentage des transactions de l'administration comportant des formulaires "en ligne" par rapport au total des transactions);
- Degré d'ouverture par l'administration de la possibilité pour le citoyen de compléter et envoyer des formulaires par voie électronique (expl: % des formulaires et des transactions pour lesquels il est possible d'opérer par voie électronique).
- Degré d'utilisation par le citoyen de la possibilité de compléter et envoyer des formulaires par voie électronique (expl: % par rapport au nombre total de formulaires qui sont effectivement remplis par tous moyens).

Services de l'administration fournis en ligne

- Quels objectifs s'est éventuellement donnée l'administration en matière de mise en ligne des services qu'elle délivre?
- Quels services sont actuellement **disponibles** gratuitement? S'ils sont nombreux pour être énumérés, peut-on les quantifier ?(expl: nombre de tels services et pourcentage par rapport au total des services fournis) ;
- Quel est le niveau réel des services **fournis** électroniquement ?(exple: nombre de services ainsi fournis par mois et/ou leur pourcentage par rapport au nombre total de services fournis).
- Enquêtes sur les demandes d'informations et de services en ligne;
- Enquêtes sur le niveau de satisfaction des usagers en ligne par rapport aux autres usagers.

Indicateurs relatifs à l'impact des NTIC sur certains services spécialisés en ligne

Des exemples de tels services sont donnés ci-dessous pour éclairer les choix que les pays feront parmi ceux-ci, en fonction de leurs priorités et de leurs moyens :

- Envoi de déclarations d'imposition sur le revenu ;
- Recherche d'emploi et acte de candidature ;
- Signaler un changement d'adresse ;
- Demande de passeport ;
- Demande de permis ou de licences ;
- Formulaire électroniques disponibles et assistance en ligne pour le monde des affaires;
- Télémédecine;
- Utilisation pour l'éducation;
- Octroi par voie électronique d'avantages sociaux;
- Passation de marchés;
- Autres cas à envisager ?

Pour chaque service les données devront être recherchées:

- Sur le stade de mise en place
 - ◆ Le service en ligne n'existe pas;
 - ◆ Sa mise en place est planifiée;
 - ◆ Un projet pilote est mené ;
 - ◆ Le service est disponible en ligne
- Sur le nombre de services réellement fournis électroniquement par rapport aux autres moyens traditionnels;
- Sur le temps moyen passé pour fournir un service électroniquement par rapport à celui passé pour le fournir par les autres moyens;
- Sur le coût moyen du service électronique par rapport à celui fourni par les autres moyens.

Par ailleurs, le PUMA souhaite pouvoir contribuer aux travaux de l'OCDE sur le commerce électronique, par des indicateurs concernant l'impact qu'a ce commerce sur le secteur public. Les thèmes envisageables à cet effet pourraient englober les suivants:

Ventes par l'administration d'information et de services par voie électronique

- Existe-t-il des informations comportant des transactions financières qui soient effectuées électroniquement. Est-ce mesuré, et si oui de quelle manière?
- Quels sont éventuellement les services comportant des transactions financières qui soient effectuées électroniquement? (exple: acquittement des taxes effectué électroniquement pour l'obtention de licences et de permis ou paiement des charges d'inscription au titre de programmes de services publics);
- Existe-t-il une différence de prix pour les informations et services délivrés par voie électronique et ceux délivrés sous forme papier ? Si tel est le cas pouvez-vous détailler les politiques de l'administration (et ses pratiques) pour déterminer ces différences de prix ?

Achats de l'administration par voie électronique

- Des bases de données ont-elles été créées pour mettre à disposition des soumissionnaires éventuels une information sur les offres de contrats et de marchés de fournitures de l'administration ?
- Quelle est la politique suivie pour l'information sur les ouvertures de marchés publics par voie électronique (exple: tous les contrats/achats au-dessus d'un certain montant ? Certains marchés particuliers comme en matière de défense, ou d'équipement en ordinateurs ? ...).
- A quel niveau, si tel est le cas, s'effectue la passation de marché public par voie électronique
 - Est-ce par le biais de l'Internet
 - ou par l'utilisation d'une « EDI » - Electronic Data Interchange - ?
- Les administrations ont-elles évalué le rapport qualité-coût des passations de marchés publics par voie électronique par rapport à celles effectuées par les voies traditionnelles?

Section 3. L'utilisation des outils électroniques pour la consultation du public

- La consultation du public sur les politiques est-elle effectuée électroniquement et si oui jusqu'à quel degré :
 - Nombre de consultations (sur quels sujets comme, par exemple, des réglementations, des lois, le budget...) ?
 - Nombre de participants ?
 - Proportion de ce mode de consultation par rapport aux autres modes tels le téléphone, le courrier ou le contact personnel ?
- Les décideurs politiques (politiciens ou hauts responsables de l'administration) participent-ils avec les citoyens par voie électronique à des groupes de discussion sur les politiques ? Si oui, jusqu'où est-on allé dans cette voie?

Section 4. Autres suggestions de comparaisons sur l'utilisation des NTIC par l'administration

Par exemple :

- Budgets des cinq dernières années relatifs aux systèmes d'information ;
- Utilisation des cartes à puce ;
- Utilisation de la signature électronique.