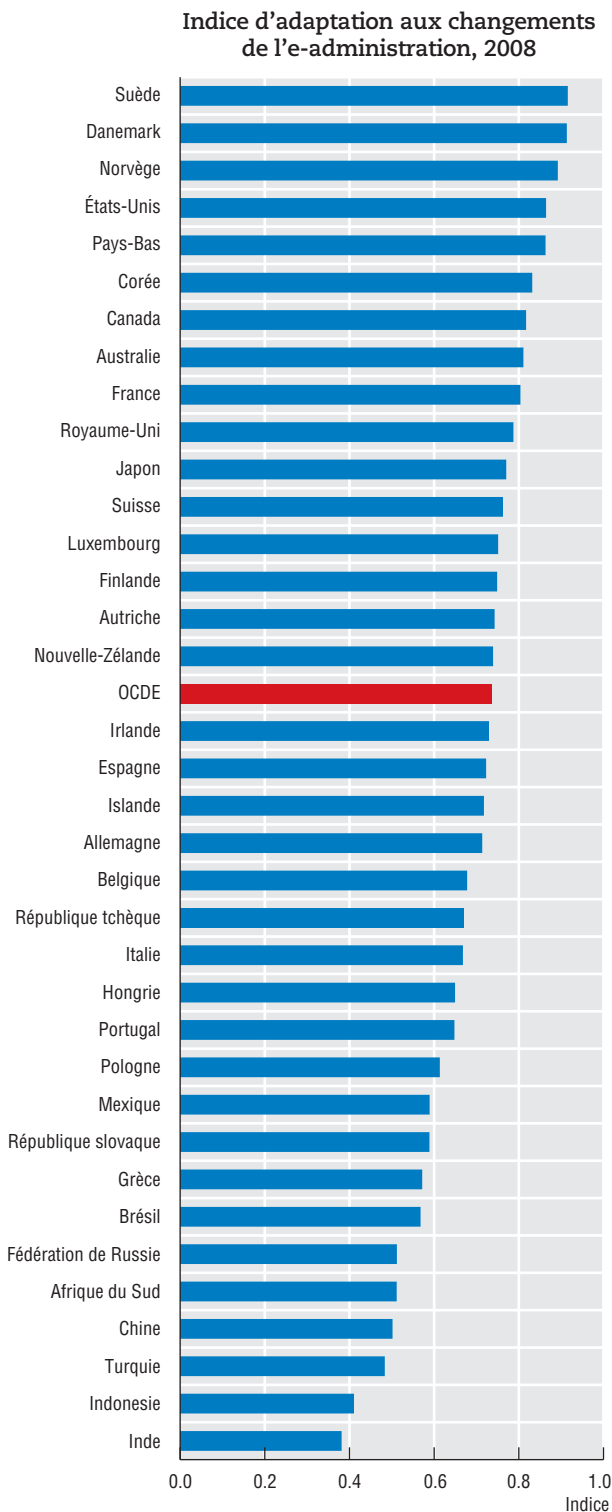


Favoriser l'innovation du secteur public à tous les niveaux de l'administration permet d'accroître l'offre de services publics, d'améliorer l'efficacité, la couverture et l'équité, et de créer des externalités positives dans le reste de l'économie.



Source : UN (2008), UN e-Government Survey 2008, From e-Government to Connected Governance, UN, New York.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/836040668574>

LE SAVIEZ-VOUS ?

En Inde, 380 millions de personnes ont utilisé des machines de vote électronique lors des élections législatives de 2004.

(Programme des Nations Unies pour le développement, 2004.)

Si l'on veut un secteur public très performant et innovant, capable de fournir des services intégrés aux citoyens et aux entreprises, il est nécessaire d'avoir un haut degré de préparation pour développer des services administratifs en ligne. La préparation à l'e-administration est donc un indicateur significatif de l'état de préparation d'un pays à profiter des gains d'efficacité réalisés grâce à l'équipement TIC des administrations publiques.

La capacité des pays de l'OCDE à développer et mettre en œuvre des services d'administration électronique s'appuie généralement sur une vaste infrastructure de haut débit; la mise en ligne d'informations sur les lois et politiques gouvernementales, avec des liens vers des informations archivées et des formulaires à télécharger ; et une grande aisance des citoyens et entreprises envers les TIC.

Les pays scandinaves, qui obtiennent les trois indices de préparation les plus élevés, partagent des environnements électroniques (accessibilité et pénétration de l'infrastructure électronique) et des stratégies (fourniture de services en ligne) similaires.

Comme l'accès à Internet est une condition préalable à l'utilisation des services d'administration électronique, c'est un excellent indicateur de préparation des pays à exploiter l'efficacité potentielle des TIC. Le développement de l'infrastructure haut débit est un facteur déterminant de son adoption. Les données révèlent une forte corrélation entre la pénétration du haut débit et l'utilisation des services d'e-administration par les particuliers.

Définitions

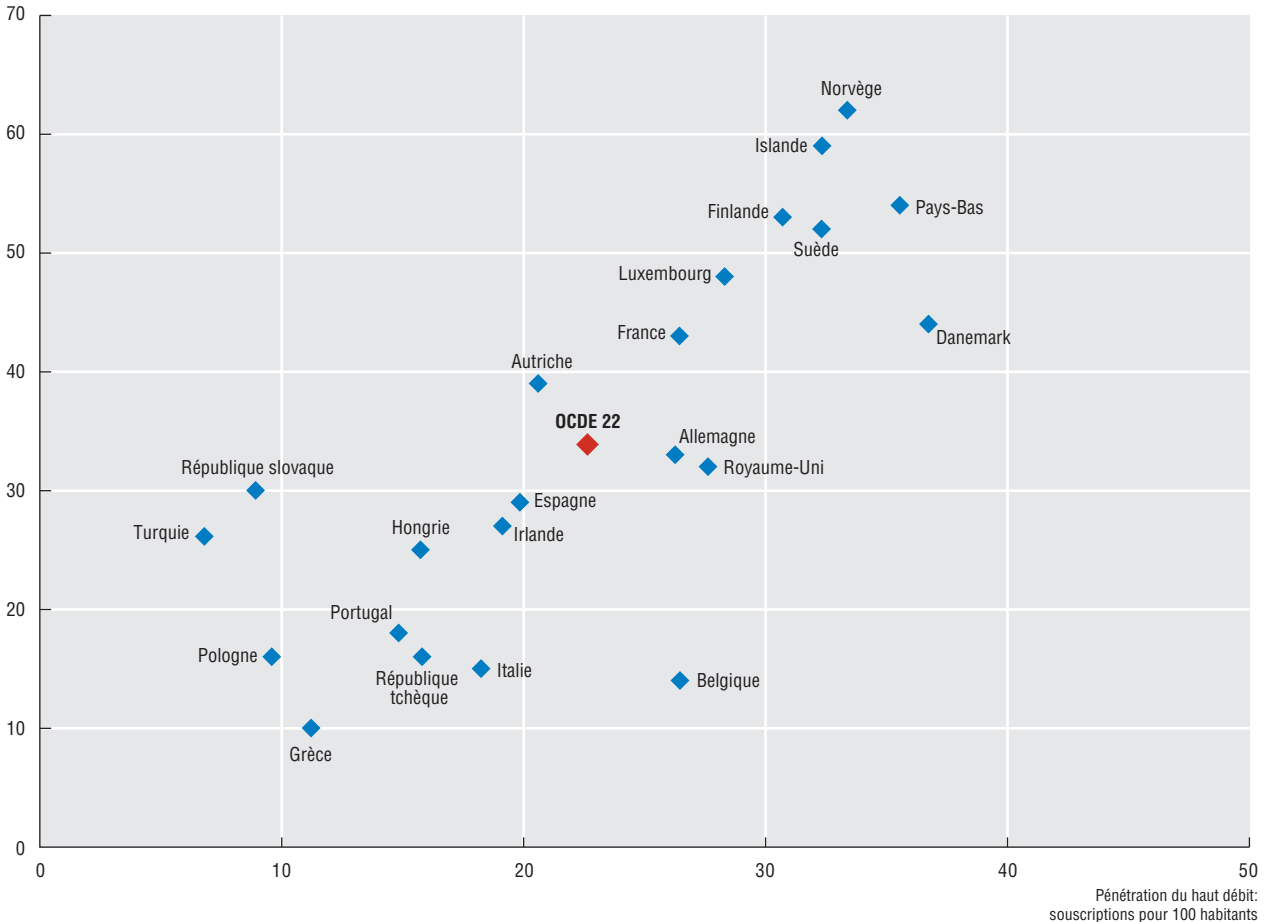
L'indice de préparation à l'e-administration de l'ONU est un indice composite qui mesure la capacité des administrations publiques à développer et mettre en œuvre des services administratifs en ligne. L'indice est compris entre 0 (faible niveau de capacité) et 1 (haut niveau de capacité). Développé dans le cadre de l'enquête globale de l'ONU sur l'e-administration, l'indice a trois sous-indices : mesure de l'Internet, infrastructure de télécommunications et capital humain.

L'indicateur de l'adoption de l'e-administration par les citoyens mesure le pourcentage d'individus (de 16 à 74 ans) qui se sont servis de l'Internet pour dialoguer avec l'administration publique au cours des trois mois précédant l'Enquête communautaire annuelle d'Eurostat sur l'utilisation des TIC.

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:

pourcentage d'utilisateurs des services de l'e-administration

Source : OCDE (2009d), *Panorama des administrations publiques 2009*, OCDE, Paris. Voir notes de fin de chapitre.StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/836040668574>**Mesurabilité**

Les pays de l'OCDE sont en train de transformer l'administration publique par le biais de l'utilisation des TIC et des structures de gouvernance faisant appel aux TIC, de nouveaux modèles de collaboration (partage des données, processus et portails, par exemple), et des administrations en réseau ou décloisonnées. On considère de plus en plus que la transformation du secteur public et l'e-administration sont des domaines d'action publique étroitement liés. D'après les études de l'OCDE sur l'e-administration, les TIC sont utilisées de façon croissante pour étayer les efforts plus larges de l'administration publique visant à créer un secteur public plus cohérent, plus efficient et davantage axé sur les usagers. Les TIC peuvent modifier les méthodes de prestation de services en créant des services personnalisés de grande qualité, augmentant ainsi la satisfaction des usagers et l'efficacité de la prestation. L'utilisation des TIC facilite les grandes réformes de l'organisation et de la gestion des tâches grâce à la cohérence administrative et à une plus grande efficacité. Elle renforce la transparence des activités des autorités publiques et l'adhésion des citoyens.

Toutefois, on ne dispose guère de données économétriques sur ces effets. De tout temps, on s'est contenté d'indicateurs d'intrants et extrants, qui ne rendent pas compte correctement des processus de transformation, ni des résultats de celle-ci. Pour combler cette lacune, la Direction de la gouvernance publique et du développement territorial de l'OCDE a révisé les indicateurs de performance de l'administration publique existants. Conjugués aux enseignements tirés de nombreux examens de l'e-administration, les résultats figurant dans l'édition 2009 de *Panorama des administrations publiques* constituent une assise sur laquelle s'appuiera la construction d'indicateurs de performance valables et fiables, principalement axés sur la prestation de services (adoption par les usagers et satisfaction de ceux-ci, simplification de l'administration, par exemple), ainsi que d'indicateurs organisationnels (allègement des formalités administratives, satisfaction et niveaux de compétences des fonctionnaires, par exemple).