

indice de référence 2022 pour l'administration en ligne

L'indice de référence pour l'administration en ligne compare la manière dont les gouvernements européens fournissent des services publics numériques.



L'indice de référence pour l'administration en ligne évalue la fourniture et la fourniture de services d'administration en ligne dans 35 pays d'Europe, dans les 27 États membres de l'UE ainsi qu'en Islande, en Norvège, en Suisse, en Albanie, au Monténégro, en Macédoine du Nord, en Serbie et en Turquie. Les citoyens des pays participants ont évalué les services administratifs numériques, en visitant et en évaluant plus de 14,000 sites web.

Malte est le pays le mieux classé en matière d'administration en ligne, avec un score de 96 %, suivi de l'Estonie, du Luxembourg, de l'Islande, des Pays-Bas, de la Finlande, du Danemark, de la Lituanie, de la Lettonie, de la Norvège, de l'Espagne et du Portugal. La performance moyenne dans les pays de l'UE était de 68 %.

Alors que les administrations de toute l'Europe ont largement relevé le défi et accéléré la transformation des services numériques face au défi de la pandémie de coronavirus, le rapport a formulé trois recommandations clés visant à améliorer la fourniture de services d'administration en ligne:

1. Donner la priorité à une conception centrée sur l'utilisateur afin de garantir que les services d'administration en ligne soient ouverts aux utilisateurs dans toute leur diversité, y compris aux utilisateurs ayant de faibles compétences numériques ou aux personnes handicapées;
2. Rationaliser la fourniture de services d'administration en ligne afin que les utilisateurs puissent accéder à tous les services liés à leur événement de vie par l'intermédiaire de guichets uniques.
3. Rationaliser l'interopérabilité entre les différents niveaux et départements de l'administration afin de fournir une expérience plus cohérente et moins lourde.

Les quatre dimensions utilisées pour évaluer les services publics en ligne étaient les suivantes:

1. Principe de l'utilisateur — Dans quelle mesure les services sont-ils fournis en ligne? À quel point la mobilité est-elle conviviale? Et quels mécanismes de soutien et de retour d'information en ligne sont en place?
2. Transparence — Les administrations publiques fournissent-elles des informations claires et ouvertement communiquées sur la manière dont leurs services sont fournis? Sont-elles transparentes en ce qui concerne l'élaboration des politiques et les processus de conception des services numériques, ainsi que la manière dont les données à caractère personnel des citoyens sont traitées?
3. Facilitateurs clés — Quels sont les catalyseurs technologiques en place pour la fourniture de services d'administration en ligne?
4. Services transfrontaliers — Comment les citoyens de l'étranger peuvent-ils facilement accéder aux services en ligne et les utiliser? Et quels mécanismes de soutien et de retour d'information en ligne sont en place pour les utilisateurs transfrontières?

Ressources

1. eGovernmentBenchmark 2022 — Insight Report (.pdf)
2. indice de référence 2022 pour l'administration en ligne — Rapport de référence (.pdf)
3. indice de référence 2022 pour l'administration en ligne — Synthèse EN (.pdf)
4. indice de référence 2022 pour l'administration en ligne — Synthèse FR (.pdf)
5. indice de référence pour l'administration en ligne (2022) Fiches d'information (.pdf)
6. indice de référence pour l'administration en ligne (2022) Méthodologie (.pdf)
7. indice de référence pour l'administration en ligne (2022) Données sources (.xlsx)
8. indice de référence pour l'administration en ligne (2022) Indicateurs non notés (.xlsx)

Téléchargements

1. eGovernmentBenchmark 2022 - Insight Report (.pdf)
Download

2. eGovernment Benchmark 2022 - Background Report (.pdf)
[Download](#)

3. eGovernment Benchmark 2022 - Executive Summary EN (.pdf)
[Download](#)

4. eGovernment Benchmark 2022 - Executive Summary FR (.pdf)
Download

5. eGovernment Benchmark (2022) Factsheets (.pdf)
Download

6. eGovernment Benchmark (2022) Method Paper (.pdf)
[Download](#)

7. eGovernment Benchmark (2022) Source Data (.xlsx)
Download

8. eGovernment Benchmark (2022) Non-scored indicators (.xlsx)
[Download](#)

Thèmes associés

Créer une société numérique Administration en ligne, services de confiance et identification électronique Indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) Décennie numérique

Source URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/library/egovernment-benchmark-2022>