



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 26.9.2003
COM(2003) 567 final

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

Le rôle de l'administration en ligne (eGovernment) pour l'avenir de l'Europe

(SEC(2003) 1038)

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

Le rôle de l'administration en ligne (eGovernment) pour l'avenir de l'Europe

(texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	4
2.	Les défis que doit relever le secteur public en Europe.....	5
2.1.	Réagir à un monde en pleine évolution.....	5
2.2.	Augmentation des attentes des individus et des entreprises.....	7
2.3.	Des ressources limitées - faire plus avec moins	8
3.	Le rôle de l'eGovernment	8
4.	Situation actuelle, questions et actions.....	9
4.1.	Situation actuelle	9
4.1.1.	Les services à la population – une meilleure qualité de vie	11
4.1.2.	Services aux entreprises – promouvoir la compétitivité en Europe	12
4.1.3.	Services entre administrations – renforcer la coopération	13
4.2.	Questions et actions.....	14
4.2.1.	Accès pour tous	14
4.2.2.	Confiance	16
4.2.3.	Une meilleure utilisation des informations fournies par le secteur public	17
4.2.4.	Marchés publics	18
4.2.5.	Renforcement du marché intérieur et de la citoyenneté européenne par des services paneuropéens.....	19
4.2.6.	Interopérabilité	21
4.2.7.	Changements au niveau de l'organisation	22
4.2.8.	Performance et avantages de l'eGovernment	23
5.	Feuille de route pour l'eGovernment.....	24
5.1.	Renforcer les échanges de bonnes pratiques	24
5.2.	Optimisation des investissements	25

5.3.	Réalisation des objectifs du plan d'action "eEurope 2005".....	26
5.4.	Conclusions.....	26
	Annexe – Tableau des actions.....	28

1. INTRODUCTION

Le secteur public joue un rôle très important dans le modèle social et économique de l'Europe, offrant au citoyen une qualité de vie élevée, et assurant la cohésion socio-économique et un environnement économique concurrentiel. Il est engagé dans toute une gamme d'activités, telles que l'enseignement, les soins de santé et la sécurité sociale, la protection des consommateurs et la protection de l'environnement. Les atouts économiques de l'Europe, tels qu'une main-d'œuvre qualifiée et la prédominance dans d'importants secteurs nécessitent le soutien d'un secteur public performant.

Le secteur public en Europe est à la croisée des chemins. Il doit faire face à une situation économique et sociale difficile, à des changements institutionnels et aux changements importants imposés par des nouvelles technologies. De plus en plus on attend du secteur public, en tant que promoteur de la croissance économique, qu'il puisse jouer et qu'il joue un rôle beaucoup plus actif dans la réalisation des objectifs de la stratégie de Lisbonne visant ainsi le renouveau économique, social et environnemental.

Au sein du secteur public, les administrations doivent améliorer l'efficacité, la productivité et la qualité de leurs services, avec, cependant, des budgets inchangés, voire en réduction.

Les technologies de l'information et des communications (TIC) peuvent aider les administrations à relever ces nombreux défis. L'accent ne doit cependant pas être mis sur la technologie, mais plutôt sur l'utilisation des TIC dans les administrations publiques, *associées avec* des changements au niveau de l'organisation et de nouvelles aptitudes du personnel, dans le but d'améliorer les services publics et de renforcer les processus démocratiques et de soutien aux politiques publiques. C'est ce que nous appelons l'**eGovernment**.

Dès maintenant, des bonnes pratiques dans de nombreux pays montrent que l'eGovernment est un moyen puissant pour fournir des services publics de meilleure qualité, pour réduire les délais d'attente et améliorer le rapport qualité/prix, pour augmenter la productivité et améliorer la transparence et la responsabilité des services.

L'eGovernment doit avoir comme buts stratégiques la réalisation des objectifs de Lisbonne, la réduction des entraves au marché intérieur des services et à la mobilité en Europe et la mise en œuvre efficace des politiques nationales et de développement régional ou local.

Il n'est cependant pas facile d'introduire l'eGovernment. Pour fournir des services centrés sur les besoins de l'utilisateur et réduire la paperasserie administrative inutile, il faut que l'information soit partagée parmi les départements et les différents niveaux d'administration (par exemple entre le niveau local et le niveau national). Le plus souvent, cela exige de modifier l'organisation et d'ébranler des façons de travailler bien établies. Cela mène souvent à des problèmes de résistances. En outre, l'eGovernment n'est pas sans frais, et l'amortissement peut prendre du temps.

La généralisation de l'eGovernment soulève des problèmes difficiles. Il s'agit, notamment, de maintenir la confiance de l'utilisateur dans les interactions en ligne avec les administrations, d'assurer un accès pour tous aux services en ligne, afin d'éviter la "fracture numérique", d'assurer l'interopérabilité des échanges d'informations entre les organisations et les pays, et d'élaborer des services paneuropéens promouvant la mobilité dans le marché intérieur et la citoyenneté européenne.

C'est la raison pour laquelle il faut une forte impulsion politique pour vaincre les résistances et les entraves, changer les mentalités, forcer le changement au niveau des organisations, maintenir les investissements et garder à l'esprit les perspectives à long terme tout en insistant sur l'obtention de résultats concrets à court terme.

L'eGovernment est un élément central du plan d'action "eEurope 2005". C'est la seule partie de l'initiative "eEurope" où les pouvoirs publics doivent non seulement assurer la mise en place des conditions préalables nécessaires, mais où ils sont également seuls responsables de sa réalisation. La conférence eGovernment qui vient d'avoir lieu dans le cadre du plan d'action "eEurope 2005"¹, et la déclaration ministérielle à laquelle elle a donné lieu, ont montré l'intérêt de concrétiser l'eGovernment en Europe.

Sur la base de cette conférence, des programmes communautaires, d'initiatives et de stratégies nationales, régionales et locales, et des travaux du Réseau des Administrations Publiques, la présente communication analyse la situation actuelle de l'eGovernment, met en évidence les principaux problèmes et entraves, et présente un ensemble d'actions cohérent pour renforcer l'eGovernment dans le cadre de l'initiative "eEurope 2005".

La présente communication souligne l'importance que la Commission attache à l'eGovernment comme moyen de mise en place d'une administration publique de première classe à tous les niveaux en Europe et qui contribue pleinement à la mise en œuvre de la stratégie de Lisbonne en procurant à la population et aux entreprises des services publics nouveaux et meilleure qualité. Elle invite les États membres à exprimer leur engagement politique, et à renforcer leurs efforts conjointement avec toutes les parties concernées dans le secteur privé et le secteur public.

2. LES DEFIS QUE DOIT RELEVER LE SECTEUR PUBLIC EN EUROPE

Les chapitres suivants analysent les défis que doivent relever les administrations et le secteur public au sens large en Europe.

2.1. Réagir à un monde en pleine évolution

Le secteur public est appelé à jouer un rôle essentiel dans la modernisation de l'économie et de la société en Europe, pour que l'Europe devienne plus compétitive et dynamique, connaisse une croissance durable et soit capable de créer des emplois plus nombreux et de meilleure qualité, tout en renforçant la cohésion sociale. Tels sont les objectifs fixés à Lisbonne pour 2010. Leur réalisation dépend toutefois du maintien d'une croissance élevée moyenne d'au moins 3 % pendant toute la décennie. Les conditions économiques actuelles ont mis en lumière l'importance du défi que cela représente².

Les revenus des États représentent 45% du PIB de l'UE. Le secteur public est le plus gros acheteur de l'économie. La consommation publique s'est élevée à 20,6% du PIB en 2002, contre 19,9% en 1998³. Les administrations sont également un gros fournisseur de services

¹ La conférence ministérielle de 2003 sur les pouvoirs publics en ligne a été organisée en commun par la présidence italienne du Conseil et la Commission - europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm.

² Spring Report 2003; conclusions du Conseil européen de mars 2003; grandes orientations de 2003 pour la politique économique; Economic forecast Spring 2003.

³ Annexe statistique du printemps 2003 du rapport sur l'économie européenne.

aux entreprises, par quoi elles agissent sur la compétitivité des entreprises, et à la population, grâce à quoi cette dernière peut acquérir des formations et trouver des emplois.

La contrepartie de la fourniture de nombreux services publics sont les obligations inhérentes aux entreprises et aux citoyens, telles que celles de la sécurité sociale, l'établissement de rapports sur l'environnement et la perception des impôts. Le coût des obligations administratives représente de 2 à 3 % du PIB, et il frappe d'une manière disproportionnée les PME. L'esprit d'entreprise et l'innovation sont conditionnés par les délais et les dépenses qu'implique la création d'une nouvelle entreprise, qui peuvent aller de quelques jours à plus d'un mois, et par conséquent de zéro à 1 500 euros.⁴

L'amélioration du rendement de ces activités – par une réduction de la paperasserie administrative inutile, et de leur efficacité – en les rendant accessibles, conviviales, fiables et ciblées, stimulera la croissance de l'économie dans son ensemble.

On attend aussi des administrations qu'elles soient prêtes à relever les défis futurs et émergents.

Les changements démographiques mettent les pouvoirs publics à l'épreuve. L'immigration, par exemple, qui est conditionnée par un cadre politique communautaire, est déjà un facteur de changement démographique. Pour maximiser les effets positifs de l'immigration, il faudra probablement renforcer les efforts dans le domaine des services d'intégration (formation linguistique et soutien à l'entrepreneuriat ethnique), et satisfaire la demande croissante d'un accès multilingue et multiculturel aux services publics en général.

L'amélioration du fonctionnement du marché intérieur va favoriser les services transfrontaliers et la mobilité en Europe pour des raisons d'emploi et de formation ou pour des raisons sociales, ceci va élargir la gamme des demande aux services publics. Les administrations vont devoir fournir des services publics transfrontaliers, voire paneuropéens.

À l'avenir, la population exigera de plus en plus de la part des pouvoirs publics qu'ils garantissent la liberté, la justice et la sécurité dans toute l'UE. Cela exigera une coopération entre les États membres et au niveau international, et imposera de résoudre les nouveaux problèmes d'insécurité inhérents à l'utilisation des TIC.

Tout comme le reste de l'économie, les administrations publiques et le secteur public doivent relever le défi que posent les nouveaux développements technologiques, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications. L'internet, par exemple, permet de nouvelles formes de participation à la définition des politiques, telles que les groupes d'opinion en ligne, qui peuvent se constituer rapidement, les consultations du public en ligne ou la collecte systématique de réactions sur le besoin d'aide et de conseils de la part de la population et des entreprises. En conséquence, les administrations publiques doivent réexaminer leur processus de décision traditionnels.

Dans le monde des entreprises, de nouvelles façons d'organiser les chaînes de valeur et les relations avec les clients se sont mises en place. A l'instar des affaires en ligne (eBusiness), ces méthodes, sans vouloir les appliquer aveuglément, peuvent aider à fournir des services

⁴ Document de travail des services de la Commission – Étalonnage de la politique des entreprises : résultats du tableau de bord 2002.

publics efficaces et centrés davantage sur l'utilisateur, et laissent envisager des nouveaux partenariats entre secteur public et secteur privé⁵.

La mise en ligne actuelle des services publics a été rendue possible grâce aux recherches faites dans le passé. Pour renforcer le rôle du secteur public dans l'instauration de la société de la connaissance, il faut renforcer l'innovation et la recherche qui est faite pour le secteur public avec sa participation..

Outre le défi que pose la modernisation de l'administration, l'Europe doit également relever d'autres défis institutionnels. Ces défis découlent du marché intérieur, de la convergence dans le cadre de l'élargissement sans précédent de l'UE à vingt-cinq membres, des tendances à la déconcentration, de la mondialisation et de la convention européenne, qui exigent une nouvelle gouvernance. On assiste à l'apparition progressive d'un espace public européen plus intégré pour la population et les entreprises de l'UE, grâce au renforcement de la mise en réseau des administrations locales, régionales et nationales dans toute l'UE en vue d'une gouvernance à plusieurs niveaux, et grâce à de nouvelles technologies.

2.2. Augmentation des attentes des individus et des entreprises

Les Européens s'habituent à des temps de réaction de plus en plus rapides et à des produits et à des services sans cesse améliorés de la part du secteur privé. Ils attendent des administrations du secteur public qu'elles agissent de même. Les procédures incompréhensibles, les longues queues, l'obligation de fournir une nouvelle fois des informations que possède déjà l'administration et la méthode du modèle unique pour tout le monde sont des aspects de plus en plus critiqués.

Chacun espère des services publics conviviaux et personnalisés, adaptés aux besoins des individus. D'une manière générale, les services publics ne doivent exclure personne, chacun doit être servi, quels que soient ses aptitudes, ses revenus ou l'endroit où il habite. À la différence du secteur privé, le secteur public ne peut pas choisir ses clients, et les individus non plus n'ont généralement pas la possibilité de choisir d'être ou non clients du secteur public.

La compétitivité des entreprises est fortement influencée par les coûts des transactions avec l'administration. À mesure que se renforce la concurrence internationale, les entreprises souhaitent voir disparaître la paperasserie administrative inutile. Les États sont également responsables de nombreux éléments à intégrer dans les processus de production. C'est la raison pour laquelle les entreprises veulent des services publics moins onéreux et de meilleure qualité pour demeurer concurrentielles.

Enfin, les individus et les entreprises attendent que les pouvoirs publics deviennent davantage responsables en matière de gestion de l'argent du contribuable. Ils veulent également plus de transparence dans la prise de décision et davantage de démocratie lors de toutes les phases de l'élaboration des politiques. Le "déficit démocratique" est devenu un thème électoral: les pouvoirs publics doivent restaurer chez l'électeur un sentiment de propriété démocratique.

⁵ Voir aussi le rapport "eGovernment in Europe : State of Affairs", préparé par EIPA pour la conférence de 2003 sur l'administration en ligne.

2.3. Des ressources limitées - faire plus avec moins

De fortes pressions s'exercent sur les États pour qu'ils fournissent davantage de services avec l'argent du contribuable. Les administrations doivent fournir des services plus nombreux et meilleurs avec des ressources inchangées, voire diminuées. Dans de nombreux États membres, les dépenses publiques subissent très fortement le contrecoup d'une croissance économique ralentie et de la nécessité de réduire les déficits budgétaires. Le défi est d'améliorer la productivité dans le secteur public pour permettre d'améliorer les services sans en augmenter le coût.

En outre, du fait du vieillissement de la population, les administrations publiques devront se contenter d'un personnel réduit et d'un nombre moins élevé de contribuables actifs, tout en devant continuer à fournir approximativement autant de services, et de meilleure qualité.

Les fonctionnaires veulent des emplois plus intéressants, qui leur offrent plus de possibilités de développement personnel et d'interaction. Les avantages tels que l'emploi à vie et diverses allocations s'érodent peu à peu. L'intérêt des emplois dans la fonction publique est en jeu.

3. LE ROLE DE L'EGOVERNMENT

L'eGovernment est définie ici comme **l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) dans les administrations publiques, associé à des changements de l'organisation et de nouvelles aptitudes afin d'améliorer les services publics et les processus démocratiques, et de renforcer le soutien des politiques publiques.**

L'eGovernment permet d'améliorer l'administration et de la rendre plus efficace. Elle améliore l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques, et aide le secteur public à satisfaire les demandes pour des services plus nombreux et améliorés avec à l'inverse des ressources moindres.

La technologie est incapable de transformer de mauvaises procédures en bonnes procédures, mais l'eGovernment offre au secteur public la *possibilité* d'effectuer ses tâches autrement.

Par exemple, grâce à l'amélioration de l'efficacité et au renforcement de la concurrence dans les marchés publics qui permettront les appels d'offres électroniques, on pourra économiser des centaines de millions d'euros, qui pourront être réinvestis dans la fourniture de biens et de services publics, ce qui contribuera à la croissance économique. En même temps, la transparence et la responsabilité dans les marchés publics s'amélioreront.

Certains États ont radicalement réduit les délais nécessaires pour créer une nouvelle entreprise, et permettent un enregistrement gratuit en ligne. Cela permet aux entrepreneurs d'utiliser les ressources limitées dont ils disposent pour des activités strictement économiques. Grâce à la possibilité de faire les déclarations de sécurité sociale en ligne, les entreprises évitent déjà de nombreux frais administratifs, ce qui libère des ressources pour la production ou l'innovation.

En autorisant, dans la mesure où le cadre juridique le permet, la réutilisation des informations du secteur public fournies en ligne, on permet aux entreprises d'élaborer des produits plus attrayants et concurrentiels.

La fourniture d'informations sur la formation et l'emploi dans toute l'UE par un guichet unique sur l'internet en tant que service paneuropéen facilite la mobilité des travailleurs dans le

marché intérieur. La fourniture d'informations publiques en plusieurs langues sur un site internet aide les immigrants à mieux s'y retrouver, ce qui facilite leur intégration économique et sociale.

L'administration en ligne permet au secteur public de maintenir et de renforcer une bonne gouvernance dans la société de la connaissance. Les conditions suivantes doivent être remplies:

- (1) **Un secteur public ouvert et transparent:** il faut que les administrations soient compréhensibles et rendues responsables vis à vis du citoyen et qu'elles soient ouvertes à la participation et au contrôle démocratique.
- (2) **Un secteur public au service de tous:** il faut que le secteur public soit axé sur les utilisateurs, c'est-à-dire qu'il n'exclue personne et respecte l'individualité de chacun en fournissant des services personnalisés.
- (3) **Un secteur public productif fournissant au contribuable le maximum pour son argent:** cela veut dire moins de temps à faire la queue, beaucoup moins d'erreurs et plus de temps pour des services de bonne qualité, face-à-face, ce qui rend la tâche des fonctionnaires plus intéressante.

En bref, l'eGovernment aide le secteur public à être plus ouvert, à mieux combattre l'exclusion et à être plus productif, conformément au principe de bonne gouvernance⁶. Ce sont les pré-requis nécessaires pour préparer le secteur public à affronter l'avenir.

La bonne gouvernance au sens précité, rendue possible par une bonne combinaison des techniques de l'information et des communications, d'une innovation organisationnelle et d'une amélioration des compétences (gouvernance en ligne) est également applicable à des services tels que la santé, l'enseignement et les transports publics.

La notion de gouvernance en ligne (eGovernance) est donc plus générale, et une bonne part de l'expérience et des actions identifiées ci-dessous s'applique également à la fourniture de services en ligne dans le domaine de la santé et de l'enseignement. Cependant, dans le présent document, lorsqu' il est question d'administration en ligne, l'accent est mis sur les services administratifs et le soutien aux processus démocratiques.

4. SITUATION ACTUELLE, QUESTIONS ET ACTIONS

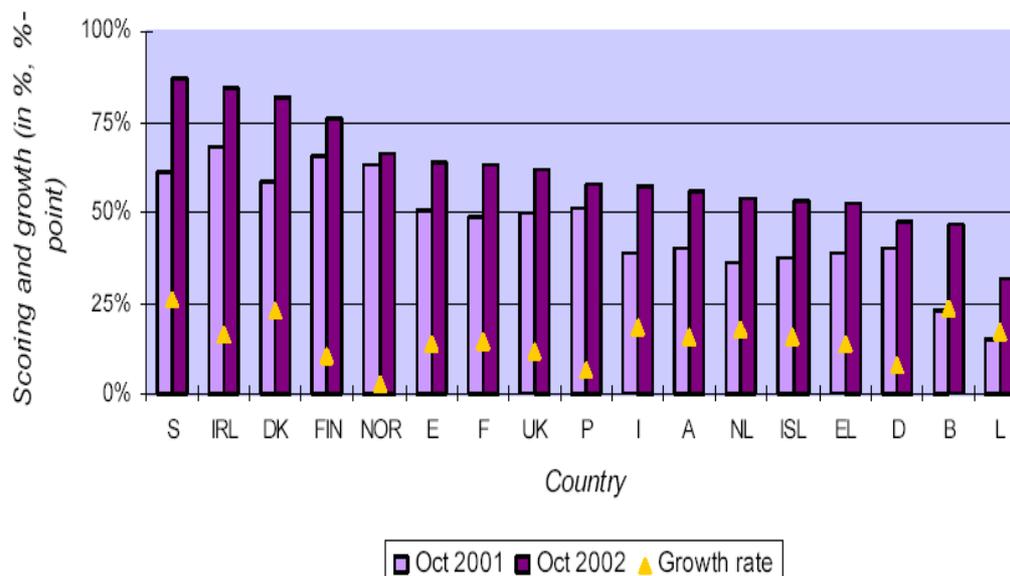
4.1. Situation actuelle

Tous les pays européens ont élaboré des plans et des stratégies en matière d'eGovernment au cours des dernières années. Il y a eu des progrès dans tous les pays dans la mise en ligne des services publics. Leur disponibilité moyenne en ligne est passée de 45 % à 60 % entre octobre 2001 et octobre 2002⁷. À ce stade, les différences entre les pays sont peut-être moins importantes que les taux d'amélioration et l'engagement stratégique de moderniser les

⁶ Ces objectifs reflètent les principes de la bonne gouvernance contenus dans le Livre blanc de 2001 sur la gouvernance européenne (COM(2001) 428).

⁷ La disponibilité en ligne est une moyenne pondérée du niveau de développement (information, interaction dans un sens, interaction dans les deux sens, traitement électronique complet) de vingt services publics pour les entreprises et la population définis par la Commission européenne et le Conseil.

administrations publiques, ce qui peut entraîner des progrès rapides au cours des prochaines années. De manière générale, on constate une tendance à passer de l'utilisation pure de la technologie à des solutions plus complètes, comme l'a montré la récente conférence de eGovernment 2003 qui a eu lieu à Côme.



Disponibilité en ligne des services publics, d'octobre 2001 à octobre 2002; taux de croissance en 2001-2002; sur la base de vingt services publics; source: CGEY, février 2003

La *fourniture* de services en ligne ne garantit évidemment pas leur *utilisation* en ligne. Il est tout aussi important de savoir que ces services sont disponibles, faciles d'accès et peu onéreux, et d'être disposé à les utiliser. L'essentiel est de fournir des avantages réels : comment ces services sont-ils perçus, comment sont-ils utilisés, quels sont les avantages de l'eGovernment pour les utilisateurs et pour l'administration elle-même?. De telles informations relatives à l'utilisation de l'eGovernment sont encore relativement rares⁸.

Du point de vue commercial, l'administration en ligne est déjà un important marché. En 2002, trente milliards d'euros environ ont été consacrés à la partie TIC des administrations publiques (services administratifs seulement, à l'exclusion de la santé, de la défense, de l'enseignement, etc.) De cette somme, cinq milliards d'euros environ ont été consacrés aux TIC pour l'administration en ligne⁹ (avec une croissance rapide de 15 % par an). Cependant, cela ne représente qu'une petite partie des dépenses totales consacrées à l'eGovernment, car d'importants investissements d'accompagnement dans la réorganisation et la formation sont souvent nécessaires.

⁸ Des données proviennent, par exemple, des projets IST tels que SIBIS, qui ont examiné dans plusieurs pays la propension à utiliser les services publics en ligne, par rapport à l'usage traditionnel, la connaissance effective de l'existence de ces services, et leur utilisation réelle (<http://www.sibis-eu.org/sibis/>). Des données sur l'utilisation figurent et sont analysées dans le récent rapport de l'IPTS "ePublic services in Europe: past, present, and future".

⁹ EITO 2002. Il importe de remarquer que EITO 2002 utilise une définition restrictive de la notion de "TIC pour l'administration en ligne".

4.1.1. Les services à la population – une meilleure qualité de vie

L'eGovernment a déjà montré ses effets positifs dans la vie du citoyen. Il peut obtenir plus facilement des informations des pouvoirs publics. Le contribuable peut mieux comprendre comment son argent est utilisé et comment les décisions sont prises. Il s'agit là d'un progrès sur le plan de la transparence, de la responsabilité et de l'ouverture des institutions publiques. Cela renforce la démocratie. En outre, une meilleure transparence contribue à la lutte contre la corruption et la fraude. Ces avancées potentielles sont importantes, non seulement pour l'Europe, mais également pour les pays en développement et les économies émergentes dans le monde entier.

Il est important d'établir une communication directe entre les administrés et les décideurs. Grâce à des forums en ligne, des salles de discussion virtuelles, et au vote électronique, chaque individu peut exprimer son opinion, interroger directement les décideurs et contribuer ainsi au processus démocratique par un avis fondé. À titre d'exemple d'une large consultation en ligne, on peut citer le site "e-Vote" (vote en ligne), qui a fonctionné pendant la présidence grecque du Conseil, au premier semestre 2003¹⁰. Au niveau de l'UE, le site "Votre point de vue sur l'Europe" offre un point d'accès unique dans toutes les langues officielles pour une consultation publique de la Commission¹¹.

Les portails à guichet unique deviennent progressivement la norme pour la fourniture de services publics à la population. Le portail offre souvent une orientation en fonction des événements de la vie¹², et rassemble toutes les informations nécessaires concernant un événement de la vie spécifique¹³.

HELP est un portail très complet pour la population de la Chancellerie fédérale en Autriche. Il a reçu le prix de l'administration en ligne dans le cadre d'"eEurope 2003" (www.help.gv.at)

Ce type de portail se développe en y ajoutant l'identification électronique, les paiements électroniques (ce qui pose des questions sur le choix des normes) et en renforçant l'interactivité¹⁴. Ils sont de plus en plus utilisés, bien que leur diffusion soit encore assez faible. Des services en ligne visant spécialement les personnes handicapées apparaissent¹⁵, mais il existe encore relativement peu¹⁶ d'alternatives à l'ordinateur, comme la télévision numérique ou le terminal mobile – qui opèrent hors Internet – et par conséquent favorisent l'accès pour tous).

¹⁰ <http://evote.eu2003.gr/EVOTE/en/index.stm>.

¹¹ <http://europa.eu.int/yourvoice>

¹² On entend par là les services administratifs lors de certains événements, tels qu'une naissance, le début ou la fin de la scolarité, un changement de statut professionnel, une agression, un déménagement, une invalidité, le départ à la retraite.

¹³ Par exemple le site, "Irish civil registry life events" (www.groireland.ie), qui assure, entre autres, un traitement automatique des demandes d'allocations familiales, et le site espagnol CAT365 (www.cat365.net), spécialisé dans l'enseignement, la formation, l'emploi et la création d'entreprises.

¹⁴ Par exemple, le centre finlandais pour les pensions possède un site sur les pensions en trois langues, avec notamment un service aux personnes assurées identifiées qui utilisent une carte d'authentification individuelle pour avoir accès à des services bancaires sur l'internet, et qui touche actuellement environ 80 % de la population active (www.tyoelake.fi).

¹⁵ Par exemple, le site www.handiplace.org. français.

¹⁶ Les nouvelles technologies peuvent non seulement faciliter l'accès, mais aussi améliorer la productivité de la fourniture des services, comme le montre l'approche CareMore pratiquée aux Pays-Bas, où les infirmières communales utilisent des assistants numériques individuels (PDA) pour leurs visites (www.sensire.nl).

La Commission européenne a mis en place une initiative eGovernment appelée "eCommission" (modernisation de l'administration interne, amélioration des communications avec, notamment, les États membres et d'autres institutions européennes, et amélioration des services publics fournis à la population et aux entreprises)¹⁷. Parmi les activités concernant directement la population, il y a la mise à disposition de toute la législation et des autres documents officiels de la Commission, et l'introduction de l'initiative sur l'élaboration interactive des politiques (Interactive Policy Making) afin d'obtenir des contributions à la définition des politiques (commentaires spontanés et consultation en ligne), ce qui fait partie de l'approche "mieux légiférer". L'étape suivante sera "Europa 2nd Generation", une nouvelle génération de portails qui offrira une gamme complète de services interactifs d'information thématique sur les politiques et les activités communautaires et qui sera d'utilisation simple quelque soit la complexité de la requête..

4.1.2. Services aux entreprises – promouvoir la compétitivité en Europe

À l'heure actuelle, en Europe, les entreprises sont soumises à un régime réglementaire qui implique des contacts fréquents et obligatoires avec l'administration, et, souvent, des instances administratives multiples. Il en résulte pour ces entreprises des charges importantes. L'administration en ligne a manifestement un rôle important à jouer à cet égard en fournissant un guichet unique pour l'obtention d'information et l'exécution des obligations administratives. On peut citer les marchés publics, les douanes et la fiscalité, les charges sociales, les informations géographiques, les informations pour l'enregistrement d'une nouvelle société et les demandes de permis et d' autorisations nécessaires.

"Bremen Online Services" permet des transactions et des paiements en ligne en toute sécurité et avec la force obligatoire pour les individus, les entreprises et les intermédiaires (juristes, conseillers fiscaux, etc.). Des économies importantes ont pu être réalisées du côté des juristes, des entreprises et des administrations (www.bremer-online-service.de).

Un aspect important de l'eGovernment pour les services aux entreprises est que l'amélioration de la fourniture des services administratifs entraîne une amélioration de la productivité et de la compétitivité dans le secteur privé également, ceci grâce à une réduction des coûts des services publics eux-mêmes mais aussi des coûts de transaction pour les entreprises (temps, efforts), tout en induisant moins d'erreurs administratives.

Par exemple, dans plusieurs pays, le traitement électronique des douanes a permis de traiter en quelques minutes la plupart des déclarations, et cela vingt-quatre heures sur vingt-quatre et tous les jours de la semaine, tout en améliorant la qualité des démarches.¹⁸ De même pour la TVA, dont le traitement électronique se répand dans toute l'UE, et de même pour les documents d'accise dans les mouvements intracommunautaires dont l'informatisation devrait apporter des avantages similaires¹⁹.

¹⁷ "Vers la Commission en ligne: Stratégie de mise en œuvre pour la période 2001-2005", juin 2001.

¹⁸ Le "Virtual Customs Office" suédois (www.customs-vip.info/eGov/) traite électroniquement 90 % de toutes les déclarations. En outre, 70 % des déclarations sont traitées en moins de trois minutes. Le système douanier fiscal intégré utilisé en Pologne pour les contrôles aux frontières et la perception des droits de douane a permis de diviser par vingt le nombre des erreurs (www.krakow.uc.gov.pl/clogran.htm). L'agence nationale des appels d'offres au Danemark a doublé sa productivité et a éliminé complètement les réclamations grâce au système d'appel d'offres électronique ETHICS (www.ski.dk/). Le système d'appels d'offres électronique roumain (www.e-licitatie.ro) a permis 20 % d'économie.

¹⁹ Voir aussi la Communication sur 'Un environnement simple et sans support papier pour la douane et le commerce', COM(2003) 452, juillet 2003

La sophistication des services en ligne (c'est-à-dire des services qui ne se bornent pas à la simple fourniture d'informations, mais qui permettent aussi l'interactivité et les transactions) a progressé davantage dans les services aux entreprises que dans les services à la population²⁰.

Certains services destinés aux entreprises utilisent de plus en plus des certificats électroniques. L'introduction de ces nouvelles techniques par le truchement des services publics en ligne pour les entreprises peut également permettre d'atteindre la masse critique, par exemple en renforçant leur utilisation dans les marchés publics, les douanes, les accises et les déclarations fiscales électroniques, ou en éliminant totalement le papier pour la transmission des données relatives à la sécurité sociale. De façon plus générale, l'interaction électronique avec les pouvoirs publics est considérée comme une étape vers le tout-numérique, notamment pour les PME.

4.1.3. Services entre administrations – renforcer la coopération

La politique en matière d'eGovernment peut permettre une interaction structurée entre les autorités nationales, régionales et locales, et les institutions communautaires²¹, même si de nombreux obstacles subsistent, comme par exemple des objectifs concurrents, un excès de réglementations, une dispersion des tâches parmi les institutions traditionnelles du secteur public²² ou le poids du passé en ce qui concerne les procédures et les méthodes de travail.

La coopération entre les administrations est la base des services fournis par Agencia Tributaria, gagnant du prix de l'administration en ligne, qui permet de simplifier d'accélérer la délivrance de certificats fiscaux aux citoyens par des communications électroniques entre les administrations et avec les individus (www.agenciatributaria.es).

Les administrations régionales et locales sont

souvent en pointe en matière de fourniture de services publics en ligne²³. Leurs efforts, notamment ceux qu'elles ont déployés dans le cadre de leurs associations, ont fait progresser l'eGovernment. Le développement de l'eGovernment au niveau régional et au niveau local est devenu une priorité des Fonds structurels. Il représente environ 30 % des dépenses au titre de la société de l'information dans les régions d'objectif 1 et environ 20 % dans les régions d'objectif 2. Le document d'orientation pour les Fonds structurels en matière d'investissement au titre de la société de l'information pour la période 2000-2006 considère l'eGovernment sous l'angle de la stimulation de la demande ainsi que du financement du contenu de l'administration en ligne, surtout pour les services locaux et régionaux.

Dans la plupart des États membres, les politiques et les programmes nationaux relatifs à la société de l'information et à l'eGovernment ont des répercussions sur la planification et la programmation régionales. Une coordination efficace entre le niveau national et le niveau

²⁰ Enquête réalisée pour la Commission européenne en février 2003 par Cap Gemini Ernst & Young (CGEY).

²¹ Voir le Livre blanc sur la gouvernance européenne.

²² En Belgique, par exemple, pour informatiser la sécurité sociale, il a fallu raccorder deux mille bureaux de sécurité sociale aux niveaux national, régional et local (<https://www.socialsecurity.be/>).

²³ On peut citer ENTERPRISE-51, qui est un guichet unique fournissant des conseils et des services aux entreprises dans 51 municipalités de la province de Pordenone, en Italie (www.amministrazionefuturo.com); "Service public local", en France, spécialisé dans les services publics locaux pour le développement économique (<http://www.servicepubliclocal.net/>), et le système "3 Islands Partnership", au Royaume-Uni, qui fournit des services électroniques aux personnes et aux entreprises dans les îles écossaises peu peuplées, ce qui permet d'éviter de nombreux déplacements longs et coûteux.

régional sont nécessaires²⁴, principalement pour la mise en réseau interrégionale, la coopération entre les associations et l'échange de bonnes pratiques.

4.2. Questions et actions

Un certain nombre de questions importantes ont été examinées pour permettre de passer de cas particuliers à une généralisation des services publics en ligne, et pour fournir des services plus avancés et conviviaux. Ces questions très prioritaires sont analysées ci-dessous, et des réponses sont proposées en termes de mesures nécessaires et d'actions qui sont énoncées dans les cartouches à double encadrement. Le but ici n'est pas d'être exhaustif, mais d'identifier les questions essentielles pour lesquelles une réponse commune est possible.

Plusieurs des mesures identifiées ci-dessous doivent faire l'objet d'un suivi en collaboration étroite avec les programmes communautaires respectifs et avec le réseau européen des administrations publiques.

4.2.1. Accès pour tous

Pour accroître la participation des citoyens grâce à des services en ligne, il faut qu'ils puissent tous y avoir accès. La diffusion moins grande de l'internet dans certains pays, la disponibilité limitée des services et le manque de possibilités d'accès facile pour les personnes handicapées ou moins versées en informatique constituent des obstacles potentiels.

Assurer à tous l'accès aux services publics est un des grands objectifs des administrations. L'enseignement et la formation sont essentiels pour acquérir les connaissances en informatique nécessaires pour tirer tous les avantages des services qu'offre l'eGovernment. L'apprentissage de l'informatique est une des priorités du nouveau programme "eLearning"²⁵.

La participation peut être améliorée si les services sont accessibles par différents moyens (ordinateurs individuels, télévision numérique, terminaux mobiles, points d'accès à l'internet publics, parallèlement au mode traditionnel de fourniture des services publics.

Une approche englobant plusieurs plates-formes de ce type est nécessaire pour lutter contre l'exclusion, et éviter de créer une nouvelle fracture sociale. À cet égard, l'initiative "eEurope 2005" prévoit que d'ici la fin 2004 les États membres devront avoir fait le nécessaire pour que la fourniture de services publics, le cas échéant, exploite le potentiel d'un accès à plates-formes multiples. La Commission européenne, par son programme d'échange électronique de données entre administrations (IDA), effectuera une étude de l'approche à plates-formes multiples pour identifier les meilleures pratiques et orientations dans le domaine de la fourniture de services administratifs en ligne.

L'application du principe selon lequel les produits doivent être conçus de manière à être utilisables par tous ("design for all") permettra d'élargir la participation du public. Il est important d'élaborer des orientations pour la construction et l'évaluation des interfaces avec les utilisateurs et de l'accès aux services publics. Dans le cadre du plan d'action "eEurope 2002", les États membres ont adopté l'initiative d'accessibilité au web (Web Accessibility Initiative), qui doit désormais faire partie intégrante des services publics en ligne.

²⁴ Conférence sur la société de l'information et le développement régional, les 15 et 16 mai 2003, à Salerne.

²⁵ COM(2002) 751 du 19 décembre 2002.

Il importe de renforcer dans les plans d'action nationaux pour l'eGovernment l'accès pour tous par plates-formes multiples, avec comme mesure de soutien l'échange des meilleures pratiques.

La diffusion de l'internet dans l'UE a rapidement augmenté depuis le Conseil européen de Lisbonne, en mars 2000 (plus de 40 % des ménages et 90 % des entreprises et des écoles sont désormais raccordés). Cette augmentation rend plus aigu le besoin de débits plus élevés sur l'internet, c'est-à-dire la large bande. Le passage de réseaux à bande étroite à des réseaux à large bande est une étape importante vers des services publics répondant mieux aux besoins des utilisateurs et offrant une interaction plus élaborée et informative. L'utilisation de la large bande fait accroître également le temps que les usagers passent sur l'internet.

Des communications rapides et permanentes sont également la condition préalable d'un accès continu à des banques de données partagées à l'intérieur des administrations elles-mêmes. C'est la raison pour laquelle la large bande est essentielle pour passer d'une bonne pratique spécifique à sa généralisation pour toute une administration.

Le plan d'action "eEurope 2005" a comme grand objectif *"la mise en place et l'utilisation généralisées dans l'Union, d'ici 2005 de réseaux à large bande"*. La Communication "Communications électroniques: vers une économie de la connaissance sur la voie vers l'économie de la connaissance"²⁶ veut en arriver à ce que la moitié des raccordements à l'internet soient en large bande d'ici 2005. Cette disponibilité peut être stimulée par des politiques combinées visant aussi bien l'offre que la demande.

Le nouveau cadre réglementaire pour les télécommunications, par exemple, encourage, tout en restant neutre au niveau de la technologie, la concurrence entre les réseaux de communication. L'accumulation des demandes doit renforcer l'intérêt de procéder à des investissements durables dans la large bande, ainsi que dans de nouvelles plates-formes, telles que la télévision numérique et les télécommunications de troisième génération. La Commission organisera à l'automne 2003 un atelier sur des initiatives locales, notamment sur l'agrégation de la demande.

La plupart des politiques orientées sur la demande dans le cadre de l'initiative "eEurope 2005" ne visent pas spécifiquement la "large bande" ou des "plates-formes multiples", mais englobent tous les objectifs. L'initiative "eEurope 2005" vise un raccordement à large bande de toutes les administrations publiques d'ici 2005. Les politiques axées sur la demande doivent également évaluer les réactions et l'expérience acquise par les individus et les entreprises en matière de fourniture de services par différents canaux²⁷.

La R&D, les programmes pilotes et les programmes de mise en œuvre communautaires doivent examiner des formes nouvelles et avancées d'interactivité dans les services publics, compte tenu de la large bande et d'un accès à plates-formes multiples.

²⁶ COM(2003) 65 du 11 février 2003.

²⁷ Voir également la déclaration ministérielle faite au terme de la conférence de 2003 sur l'administration en ligne.

4.2.2. *Confiance*

Les services publics ne peuvent être proposés que dans un environnement où règne la confiance. Cet environnement devrait toujours garantir une interaction et un accès en toute sécurité, tant pour les individus que pour les entreprises.

La protection des données à caractère personnel, les procédures d'authentification et la gestion de l'identité sont des aspects essentiels où la marge d'erreur pour les services publics est nulle. Les institutions publiques se doivent de toujours assurer la sécurité des transactions et des communications numériques et la confidentialité des données à caractère personnel. Les personnes autant que les entreprises devraient toujours être à même de pouvoir contrôler l'accès à leurs données personnelles, ainsi que la manière dont ces données ont été stockées et utilisées. Si ce n'est pas le cas, outre la violation de la loi, il pourrait en résulter des effets sociaux et économiques graves. Seules les données nécessaires pour une opération en cours peuvent être recueillies²⁸. À cette fin, il importera de favoriser l'utilisation des technologies qui protègent les informations privées.

Les technologies protégeant la vie privée dans l'eGovernment doivent être encouragées, notamment par le truchement des programmes communautaires adéquats.

La protection des données, la sécurité des réseaux et de l'information, la lutte contre la cybercriminalité et la sécurité de fonctionnement sont des conditions préalables d'une société de l'information viable, et constituent de ce fait des questions politiques centrales pour l'Union européenne. La Commission, en collaboration avec les États membres a lancé une stratégie globale sur ces aspects.

Une série de projets de R&D, soutenus par le programme "Technologies pour la société de l'information" (IST) du cinquième programme-cadre, et du sixième programme-cadre, portent sur ces questions. Pour assurer la sécurité des réseaux et de l'information, l'adoption rapide de l'Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information, actuellement devant le Conseil et le Parlement européen, sera une étape importante.

Le plan d'action "eEurope 2005" en appelle aussi au développement d'une culture de la sécurité. Cela s'applique aussi bien au secteur public qu'au secteur privé. Un environnement assurant la sécurité des communications pour les échanges d'informations confidentielles entre la Commission et les États membres sera mis en place par l'initiative IDA.

À tous les niveaux, les stratégies pour l'eGovernment doivent améliorer la sécurité et la confiance dans les services publics ainsi que la participation démocratique en ligne.

²⁸ C'est-à-dire le principe de la minimisation des données, comme le prévoit la directive 95/46/CE sur la protection des données.

Des développements importants ont eu lieu au cours des dernières années dans la domaine de l'identité électronique et des systèmes d'authentification. L'accès à des données sur les individus doit se faire dans le respect scrupuleux du droit communautaire et du droit national sur la protection des données, et les choix technologiques doivent permettre aux individus de conserver le plus de contrôle possible sur leurs données à caractère personnel. Cependant, la réalisation de services efficaces et personnalisés reposant sur des données individuelles se heurte à des rigidités administratives, à des questions de compétence et à des systèmes en concurrence. Dans la plupart des pays, l'adoption et le déploiement de ces systèmes en est encore à un stade relativement précoce, et l'expérience s'acquiert progressivement²⁹. Le moment est donc approprié pour renforcer la coopération dans ce domaine et se préparer en commun pour l'avenir, eu égard, également, à l'importance du défi à relever.

Par exemple, les villes de Bologne, Naestved, Prato, Sarrebruck et Sheffield améliorent l'utilisation de signatures numériques aussi bien entre les administrations et leurs clients qu'à l'intérieur des administrations elles-mêmes. L'interopérabilité est assurée dans le projet original.

Pour faire avancer la gestion de l'identité dans l'UE, il faut traiter les problèmes d'interopérabilité et les besoins futurs, tout en tenant compte des différences juridiques et culturelles selon les pays, ainsi que du cadre communautaire pour la protection des données. Les programmes communautaires de recherche et développement et les programmes de déploiement et de mise en œuvre doivent contribuer à cette question d'une manière cohérente (6ème PC/IST³⁰, eTEN³¹ et IDA³²).

4.2.3. Une meilleure utilisation des informations fournies par le secteur public

Des avantages économiques et sociaux peuvent découler de la réutilisation des informations que détient le secteur public dans des domaines tels que la géographie, le tourisme, la météorologie, les statistiques, etc. Cela peut contribuer non seulement à la croissance économique et à la création d'emplois, mais peut aussi augmenter les possibilités de choix et la qualité des services fournis à la population.

Il existe actuellement sur le marché européen des entraves considérables qui gênent fortement l'introduction de services d'information reposant sur des informations du secteur public couvrant plusieurs pays européens. Les règles et les pratiques dans les différents États membres en matière de réutilisation des ressources du secteur public en informations sont très variables selon les États membres. En outre, des différences de normes et la multiplicité des langues ne permettent pas d'exploiter toutes les possibilités.

En Italie, le programme de cartographie numérique dans le Haut-Adige fournit un système d'informations géographiques et des cartes interactives pour la construction et la planification environnementale, compte tenu d'événements naturels tels que les tremblements de terre. De même, au Portugal, la municipalité de Seisal encourage l'utilisation de données fournies par le système d'informations géographiques (GIS) pour les fonctionnaires et les techniciens (srvweb.cm-seixal.pt).

²⁹ Deux fois sur trois, l'authentification des personnes est effectuée seulement au moyen de mots de passe et de numéros d'utilisateur (e-Forum, juin 2002).

³⁰ Pour la R&D dans le 6e PC/IST, voir http://www.cordis.lu/ist/directorate_c/.

³¹ Pour le programme eTEN, voir europa.eu.int/information_society/programmes/eten/. eTEN est le programme relatif aux services en ligne des réseaux transeuropéens.

³² Pour le programme IDA voir <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=home>.

Pour remédier aux différences juridiques entre les États membres, la Commission a proposé une directive concernant la réutilisation des documents du secteur public³³. Dans ses conclusions, le Conseil européen du printemps 2003 demande que cette directive soit adoptée avant la fin 2003. Les ministres s'y sont engagés et ont invité la Commission à renforcer ses activités dans ce domaine³⁴.

La directive sur la réutilisation des documents du secteur public doit être adoptée et transposée rapidement. Il faut promouvoir des projets pilotes qui éliminent les entraves transfrontalières et facilitent la diffusion des bonnes pratiques dans toute l'UE.

Ces projets pilotes pourraient faire partie du suivi du programme "eContent" (contenu électronique) et pourraient exploiter l'expérience acquise grâce au programme IDA et la priorité IST du sixième programme-cadre.

4.2.4. *Marchés publics*

Les marchés publics sont un domaine où des améliorations considérables sont possibles. Les opérations traditionnelles des marchés publics sont complexes, longues, demandent beaucoup de ressources, et sont de ce fait une cause de perte de productivité importante. L'utilisation des TIC dans les marchés publics peut améliorer l'efficacité, la qualité et le rapport coût/avantage des marchés publics et entraîner des économies considérables pour le contribuable (voir encadré). Le recours aux

Au Royaume-Uni, par exemple, l'Office of Government Commerce vise à économiser 350 millions d'euros sur trois ans dans les marchés publics civils du gouvernement central par la mise en œuvre de sa stratégie de passation des marchés publics par voie électronique (e-procurement). De même, le gouvernement irlandais espère épargner plus de 400 millions d'euros sur cinq ans, soit environ 2 % de la valeur des marchés de l'État.

TIC peut améliorer les relations avec les fournisseurs, la satisfaction des utilisateurs, l'utilisation des ressources humaines pendant le processus des marchés publics et le contrôle des dépenses publiques. Pour concrétiser tous ces avantages, il faut changer profondément l'environnement des marchés publics de l'État dans les administrations, et les relations entre les administrations et leurs fournisseurs potentiels.

L'absence de règles communautaires claires a empêché jusqu'à présent l'instauration de la passation électronique des marchés publics en Europe. L'adoption finale prochaine du paquet législatif que constituent les directives sur les marchés publics, qui comprend des règles spécifiques sur la passation électronique des marchés publics, sera un moment clé pour la diffusion des marchés publics électroniques en Europe. Des services administratifs en ligne qui soutiennent et facilitent l'interaction entre les entreprises et les administrations, tels que la fourniture de certificats sous forme numérique et la disponibilité des signatures électroniques dans toute l'Europe, peuvent aider le passage aux marchés publics électroniques.

L'adoption de la nouvelle législation sur les marchés publics offre l'occasion de moderniser les marchés de l'État. Une approche communautaire intégrant la dimension du marché intérieur est essentielle afin d'empêcher la fragmentation potentielle des marchés publics du fait de l'incompatibilité des systèmes et des normes de marchés publics électroniques en

³³ COM(2002) 207.

³⁴ Déclaration ministérielle faite lors de la conférence de 2003 sur l'administration en ligne, qui a eu lieu à Côme, les 7 et 8 juillet 2003.

Europe, et afin d' éviter des déséquilibres de développement économique du fait de la diffusion plus lente des nouvelles technologies dans certains pays ou certaines régions.

La Commission envisage de proposer en 2004 un plan d'action triennal pour accompagner la mise en œuvre des nouvelles dispositions sur les marchés publics électroniques.

Cette approche définira une stratégie et identifiera toutes les mesures législatives et non législatives nécessaires pour éliminer les obstacles aux marchés publics électroniques transfrontières et assurer l'interopérabilité des systèmes de marchés publics électroniques. En vue d'encourager la coordination entre les États membres et de préparer le terrain pour le plan d'action, la Commission a créé un groupe de travail. Des actions de soutien spécifiques sont en cours dans le cadre du programme IDA.

4.2.5. Renforcement du marché intérieur et de la citoyenneté européenne par des services paneuropéens

Les personnes sont libres de travailler et de s'installer n'importe où dans l'UE. Les entreprises peuvent faire du commerce et exercer leurs activités dans toute l'Union. Elles doivent souvent traiter avec des administrations publiques nationales, dans l'État membre dont elles relèvent ou dans un autre État membre. Le développement de l'économie basée sur la connaissance, l'approfondissement du marché intérieur, notamment pour les services, et l'élargissement de l'Union accroissent tous la demande d'interactions transfrontalières et même paneuropéennes avec les administrations publiques. Il s'agit, par exemple, de l'accès à des informations administratives générales, du respect des réglementations et de transactions administratives entre institutions de pays différents³⁵.

Certains services paneuropéens existent déjà et évoluent en permanence.

EURES et PLOTEUS sont des services paneuropéens³⁶, qui proposent les emplois disponibles dans toute l'UE, ainsi que les services connexes en matière d'enseignement et de formation, par exemple lorsqu'une personne souhaite connaître les possibilités d'emploi dans certains États membres, la reconnaissance des qualifications, la nature des institutions d'enseignement et de formation existantes, etc. Le service pour le marché intérieur SOLVIT aide à réduire les obstacles administratifs que rencontrent les personnes et les entreprises dans leurs procédures transfrontalières. Des initiatives telles que « Dialogue avec les Personnes et les Entreprises »³⁷, et le portail de l'administration communautaire³⁸ formeront la base du futur portail "Votre Europe", qui donnera accès à toute une gamme d'informations et de services de l'administration communautaire et des administrations nationales.

Deux problèmes risquent cependant de se poser. Premièrement, lorsque ces services sont élaborés à partir de points de vue et de traditions propres à l'État membre (par exemple la langue), leur accès peut être difficile aux individus et aux entreprises d'autres États membres.

³⁵ On peut citer, à titre d'exemple de services transfrontaliers, le système Transcards, qui permet aux habitants de la région de la Thiérache d'utiliser les installations sanitaires les mieux adaptées, qu'ils vivent du côté belge ou du côté français de la frontière.

³⁶ <http://europa.eu.int/eures> et <http://www.ploteus.net>. Ces services sont soutenus par le programme IDA et gérés par la direction générale "Éducation et culture" de la Commission.

³⁷ <http://europa.eu.int/citizensrights> et <http://europa.eu.int/business>.

³⁸ Mis en oeuvre par le truchement du programme IDA comme point d'accès à des services d'administration en ligne paneuropéens, <http://europa.eu.int/public-services>.

Deuxièmement, pour des raisons techniques ou de procédure, la mise en place de ces services pourrait faire naître de nouvelles entraves inattendues sur le marché intérieur.

Idéalement, tant les individus que les entreprises devraient pouvoir accéder aux administrations d'une manière cohérente dans tous les États membres par un guichet unique (le "visage unique"). On peut citer l'exemple des obligations en matière de TVA : de plus en plus souvent, les commerçants doivent s'inscrire à la TVA et faire les déclarations afférentes dans plusieurs États membres. Un accès à guichet unique dans un État membre seulement ne présenterait donc que des avantages⁴⁰.

Les services administratifs en ligne d'un Etat membre doivent être conçus de façon à être facilement accessibles à des utilisateurs d'autres États membres, que les services dépendent d'administrations locales, régionales ou nationales, ou d'une institution ou d'une Agence européennes.

La fourniture de services paneuropéens communs peut être une question sensible. De nombreux États membres veulent que les services soient fournis par l'organisme administratif situé le plus près possible du client, ce qui peut signifier le niveau local ou régional, conformément au principe de subsidiarité. À cette fin, il est nécessaire d'établir une coopération étroite entre les administrations dans toute l'UE, et qui inclue aussi le secteur privé⁴¹.

Des services paneuropéens peuvent stimuler grandement le marché intérieur et les libertés associées, ainsi que la citoyenneté européenne, à condition qu'il soit tenu compte des besoins des utilisateurs transfrontaliers, qu'il y ait une coopération des administrations des États membres, qu'il existe des infrastructures permettant l'interopérabilité, et que des services publics spécifiques soient fournis au niveau européen.

Il appartient désormais aux États membres et aux institutions européennes d'assurer que des services paneuropéens soient définis, élaborés, déployés, mis en œuvre, enrichis de contenu et promus.

L'adoption rapide du programme IDAbc proposé⁴² permettra de fournir des services paneuropéens qui aideront à mettre en œuvre le droit communautaire dans l'intérêt des administrations, des entreprises et de la population.

³⁹ Par exemple, le risque de voir un certificat électronique émis dans un État membre ne pas être accepté en vue de la signature électronique d'un contrat avec l'administration publique d'un autre État membre pourrait être une entrave à la participation transfrontalière à des marchés publics.

⁴⁰ Un tel système a déjà été mis en place pour la taxe sur la valeur ajoutée sur les services électroniques fournis par des opérateurs de pays tiers depuis le 1er juillet 2003 (directive 2002/38/CE). Il pourrait être largement étendu (voir également la consultation ouverte sur le site "Votre point de vue sur l'Europe").

⁴¹ Des services en ligne communs au niveau européen ne doivent pas nécessairement être fournis par des institutions européennes. Ils pourraient être fournis par des associations commerciales, des organismes professionnels, ou en partenariat avec le secteur privé. À titre d'exemple, on peut citer la procédure du guichet unique pour les licences satellitaires et les autorisations fournies par la CEPT (Conférence européenne des postes et télécommunications).

⁴² COM(2003) 406, "Fourniture interopérable de services paneuropéens de gouvernement électronique aux administrations publiques, aux entreprises et aux citoyens", du 8 juillet 2003. Un comité consultatif composé de représentants du secteur public et du secteur privé doit être créé dans le cadre du programme IDA pour faciliter l'identification et le déploiement de services paneuropéens.

Il faut également que soit rapidement adoptée la proposition de réviser le règlement financier des RTE en ligne (eTEN), en vue de porter le plafond de financement à 30 %, dans le but d'accélérer le déploiement de services paneuropéens.

4.2.6. *Interopérabilité*

En Europe, les services publics sont encore fournis d'une manière très fragmentée, ce qui oblige les personnes à s'adresser à une multitude de guichets, aussi bien "réels" que "virtuels". Les entreprises et les personnes tireraient beaucoup d'avantages de services publics accessibles en ligne facilement⁴³, et pour lesquels il est inutile de savoir quels départements administratif interviennent.

Ces personnes préfèrent également des services et des informations conformes à leurs besoins et à leurs attentes, sachant que leurs droits en matière de protection de la vie privée sont protégés et que les services eux-mêmes sont sûrs. Cependant, pour personnaliser les services, il faut une intégration et un partage des processus et des connaissances parmi les départements et les institutions. Pour cela, il faut que les systèmes informatiques des différents organismes administratifs concernés soient interconnectés, et que la fourniture d'informations et les processus administratifs fonctionnent en interopérabilité.

L'interopérabilité est le moyen par lequel les systèmes, les informations et les méthodes de travail sont interconnectés: à l'intérieur des administrations ou entre ces dernières, au niveau national ou à travers toute l'Europe, ou avec les entreprises.

Au niveau technique, l'utilisation des standards ouverts peut contribuer à cette intégration. En outre, les administrations acquièrent de l'expérience avec les logiciels à code source 'ouvert' (open source) considérant le coût, la sécurité, ainsi que les avantages autres, notamment la facilité d'intégration.

Il faut promouvoir, notamment par le truchement des programmes communautaires adéquats, l'échange d'expérience dans l'utilisation des standards ouverts et des logiciels open source parmi les administrations.

Dans l'interopérabilité, il ne s'agit pas seulement d'interconnecter des réseaux d'ordinateurs, mais aussi de traiter des questions d'organisation, telles que la coordination de processus qui dépassent les limites internes des organisations, et assurent l'interfonctionnement avec des organisations partenaires dont l'organisation interne et le fonctionnement peuvent différer.

Un échec de la mise en place de systèmes d'eGovernment interopérables aurait des répercussions économiques et sociales, sous la forme d'administrations statiques et inertes, coûteuses et incapables d'agir en temps utile, de l'incapacité de proposer des services d'administration en ligne à valeur ajoutée, de coûts plus élevés, d'une augmentation de la paperasserie administrative et d'une aggravation du désavantage concurrentiel des sociétés locales (par exemple incapacité de participer à des marchés publics en ligne), et des entraves au bon fonctionnement du Marché Intérieur.

⁴³ Cela signifie que le service est fourni sans la moindre rupture, quel que soit le nombre de systèmes administratifs différents ou d'organismes administratifs qui interviennent.

Pour assurer la mise en place de services d'eGovernment paneuropéens, il faut une politique prenant en compte la dimension européenne de l'interopérabilité⁴⁴. Il faut un accord sur des normes et des spécifications communes pour que puissent fonctionner les services d'administration en ligne concernant les événements de la vie et le partage d'informations, et pour soutenir la R&D dans le domaine de l'interopérabilité des organisations en réseau qui, permettra de fournir dans l'avenir des services publics nouveaux et innovants. La plupart des États membres s'y emploient déjà par l'adoption de "cadres d'interopérabilité pour l'eGovernment" nationaux, complétés au niveau européen par la mise en place du cadre d'interopérabilité européen⁴⁵, et, au niveau des politiques, par le document de travail des services de la Commission sur l'importance de l'interopérabilité pour les services eGovernment ("Linking up Europe: the importance of interoperability for eGovernment services").

Le cadre d'interopérabilité pour la fourniture de services eGovernment paneuropéens à la population et aux entreprises prévu par l'initiative "eEurope 2005" doit être adopté dans sa première version à la fin de 2003.

4.2.7. *Changements au niveau de l'organisation*

L'introduction des TIC n'est qu'une des composantes de l'administration en ligne. Il sera tout aussi important d'apporter des changements au niveau de l'organisation et d'acquérir de nouvelles aptitudes et une nouvelle mentalité. L'administration en ligne exige souvent d'importants changements dans la manière dont fonctionnent les administrations publiques, les processus administratifs exécutés, les politiques élaborées et les budgets contrôlés.

Le passage à un mode d'organisation axé sur les besoins des usagers, qui était déjà au cœur de la nouvelle approche de la gestion publique, est renforcé par l'administration en ligne et concrétisé sous la forme de services en ligne personnalisés, d'une approche à guichet unique et d'une orientation sur les événements de la vie des individus ou des entreprises. Les futures organisations devront être de plus en plus souples, pour pouvoir mieux répondre aux besoins des individus.

Pour réorganiser les administrations, il faudra probablement revoir les processus et les procédures, former le personnel, acquérir de nouvelles aptitudes et compétences, adapter les règles et la législation locale et adopter de nouveaux modèles de gestion du personnel. Les TIC sont un important moyen pour améliorer l'accès et la qualité de l'enseignement et de la formation. Un programme "eLearning 2004-2006" a été proposé en vue de soutenir ce processus.

Une gestion adéquate du changement est la condition préalable à l'instauration d'une mentalité orientée vers le service, comme le souhaitent la plupart des individus et des entreprises, tout en évitant de perturber les services publics tels qu'ils sont actuellement fournis. À cette fin, il faut évaluer le processus du changement et déterminer comment les organisations passent du

⁴⁴ L'administration d'un État membre doit pouvoir avoir accès à des ressources en informations que détient l'administration d'un autre État membre pour valider le statut d'une entreprise ou vérifier les droits d'un ressortissant d'un autre État membre en matière de sécurité sociale, aussi facilement qu'elle pourrait le faire pour des entreprises de cet État membre ou ses propres administrés. De même, l'interopérabilité technique et sémantique d'informations géographiques, par exemple, renforcerait la coopération transfrontière entre les agences responsables, la surveillance de l'environnement et la coordination de l'aide en cas de catastrophe.

⁴⁵ Un projet pourra être consulté par le public sur le site du programme IDA.

premier stade de l'eGovernment (information et interaction) à des stades plus avancés (transaction et transformation).

Le réseau des administrations publiques européennes (composé des ministres responsables des administrations) fera des recommandations en ce qui concerne l'organisation, et permettra d'échanger les meilleures pratiques⁴⁶.

Le sixième programme-cadre communautaire soutiendra la R&D sur l'association des innovations technologiques et organisationnelles dans les administrations publiques, visant à créer un Espace de la recherche européen dans le domaine de l'eGovernment.

4.2.8. Performances et avantages de l'eGovernment

L'eGovernment peut contribuer à l'amélioration de la productivité des administrations publiques. On peut définir la croissance de la productivité comme l'amélioration ou l'accélération de la production avec une quantité donnée de ressources. Cependant, dans le secteur public, il est difficile de définir et de quantifier ces aspects.

La tarification des services publics, qui est rarement liée aux ressources utilisées (la fiscalité n'est pas liée aux services fournis) constitue un des problèmes. En outre, comme beaucoup de services en ligne reposent largement sur l'information, ils suivent les règles de l'économie de l'information, dans laquelle le prix marginal est proche de zéro, et n'est donc pas un indicateur de la valeur du service, tandis que les coûts d'exploitation du développement initial des informations et du maintien de l'information tout au long de son cycle de vie, peuvent être considérables et doivent toujours être couverts.

Un autre problème est que les prix ne sont pas déterminés par le jeu des forces du marché, car il n'y a généralement pas de concurrence lorsque le service est fourni. L'économie de l'information, cependant, nous apprend qu'il existe d'autres mécanismes permettant de mesurer la performance et, dans une certaine mesure, de remplacer le prix. On peut citer les mécanismes contractuels et les indicateurs de qualité, tels qu'ils résultent de la satisfaction des usagers, et qui peuvent être représentés par une identification fiable.

De même, quand il y a un manque de concurrence, voire un monopole, dans la fourniture d'un service public, un contrôle par les citoyens peut être un remède.

En matière d'indicateurs, jusqu'à présent l'accent était mis sur l'offre (par exemple le nombre de services en ligne) plutôt que sur l'utilisateur et l'utilisation.

Afin de mieux évaluer les avantages et les performances de l'eGovernment, il faut mettre en place de nouvelles méthodes de comparaison, ainsi que des recherches sur les aspects économiques de l'eGovernment.

⁴⁶ Les directeurs généraux des administrations publiques dans l'UE ont également mis à disposition le cadre d'évaluation commun, qui est un outil d'auto-évaluation pour les organisations et qui vise à améliorer la gestion.

Cela permettra aussi de mieux définir des objectifs concrets pour le futur, en vue de la modernisation des administrations publiques et de l'amélioration des services publics, et en vue d'évaluer les résultats et les effets des actions identifiées plus haut.

5. UNE FEUILLE DE ROUTE POUR L'ADMINISTRATION EN LIGNE

L'administration en ligne présente beaucoup d'avantages, mais il reste à franchir de nombreux obstacles. Sa mise en œuvre à grande échelle n'est pas facile et exige l'engagement de la haute hiérarchie administrative, et même des responsables politiques.

La feuille de route pour l'administration en ligne proposée ici comprend les actions identifiées plus haut. Ces mesures doivent être complétées par deux actions horizontales, à savoir renforcer l'échange de bonnes pratiques sur tous les aspects de l'eGovernment et multiplier les investissements dans l'eGovernment en Europe. Cette feuille de route, qui vise à renforcer et à mettre en œuvre le plan d'action "eEurope 2005", contribue considérablement à la réalisation de la stratégie de Lisbonne.

5.1. Renforcer les échanges de bonnes pratiques

Pour approfondir et renforcer l'approche du plan d'action "eEurope" relatif à l'effet des bonnes pratiques, il faut renforcer l'échange de bonnes pratiques en matière d'eGovernment⁴⁷.

L'échange de bonnes pratiques a déjà montré son utilité. Les bonnes pratiques comprennent des éléments relatifs à la technologie, à l'organisation, au droit et à la formation; elles exigent un engagement à long terme des principales parties intéressées, et elles manifestent des avantages et des résultats tangibles. L'échange d'expérience et l'adoption des meilleures pratiques peuvent permettre des économies pour la généralisation des services. Il prépare également à la future interopérabilité et l'interfonctionnement entre administrations.

Tout en montrant l'état de l'art, les meilleures pratiques mettent également en lumière les nouvelles exigences en ce qui concerne les cadres réglementaires, le changement de la gestion et de l'organisation du travail dans les administrations, et, d'une façon générale, elles aident à identifier les défis en matière de recherche, et contribuent à la création d'un espace européen de la recherche dans le domaine de l'eGovernment.

Les prix "eEurope" pour l'administration en ligne ont encouragé l'échange des meilleures pratiques. RTE en ligne (eTEN) et IDA mettent un accent spécifique sur la reproduction des bonnes pratiques au niveau transeuropéen. Cependant, la continuité est un facteur essentiel de l'échange des bonnes pratiques.

Il importe toutefois d'éviter de se contenter de "copier" une fois pour toutes une application ayant reçu un prix et qui pourrait ne pas être adaptée dans un autre contexte socioculturel. Il faut un cadre qui assure, notamment, la continuité, établisse une interaction mutuelle entre les programmes et initiatives communautaires actuelles en matière d'eGovernment, traite les aspects juridiques et autres de la réutilisation de bonnes pratiques, et les questions de propriété des systèmes d'administration en ligne, pour mettre en œuvre les solutions.

⁴⁷ Voir également la déclaration ministérielle au terme de la conférence de 2003 sur l'administration en ligne, à Côme.

Un cadre général renforcera les échanges de bonnes pratiques dans le domaine de l'eGovernment.

Du fait de son ouverture à une participation élargie, ce cadre peut faciliter l'acquisition d'expérience avec les bonnes pratiques et leur transfert au niveau international. Il peut donc contribuer à la coopération au niveau mondial en matière d'administration en ligne, qui est une des priorités du sommet mondial sur la société de l'information⁴⁸. À cet égard, à l'avenir, la coopération économique et l'aide au développement pourraient être examinées avec les partenaires de l'UE, notamment en ce qui concerne la création de capacités des individus.

5.2. Effet de levier des investissements

Toute une gamme d'initiatives et de programmes communautaires touchent à l'eGovernment, de la recherche à la mise en œuvre. Il s'agit notamment de certaines parties du sixième programme-cadre, des programmes eTEN et IDA, ainsi que les investissements dans les priorités régionales au titre des Fonds structurels.

Globalement, ces investissements au niveau européen sont faibles par rapport aux investissements totaux qui sont consacrés à l'eGovernment, ou devraient l'être.

Comme nous l'avons dit plus haut, les dépenses communautaires annuelles dans le domaine des TIC dans l'administration publique s'élèvent à trente milliards d'euros environ, dont une part de plus en plus importante (actuellement cinq milliards d'euros environ) dans les TIC relatifs à l'eGovernment. Ces dépenses doivent être accompagnées par des investissements beaucoup plus importants dans l'organisation et les ressources humaines. À titre de comparaison, les activités de recherche des entreprises ont montré que les investissements totaux dans ce "capital organisationnel" peuvent être jusqu'à dix fois supérieurs aux investissements initiaux dans les TIC, avant que tous les avantages ne puissent être obtenus.

En conséquence, les investissements totaux nécessaires s'élèveront probablement à plusieurs dizaines de milliards d'euros par an. Ces investissements sont nécessaires si l'on veut concrétiser le potentiel de l'administration en ligne, compte tenu notamment du fait que l'Europe possède un secteur public de niveau mondial qui contribue pleinement à la réalisation des objectifs de Lisbonne par la fourniture de services publics nouveaux et améliorés tant aux personnes qu'aux entreprises.

Il importe donc que le soutien au niveau communautaire vise à maximiser l'effet de levier des investissements beaucoup plus élevés au niveau des États membres. On peut éviter des doubles emplois en créant des synergies parmi les États membres. Il faut toutefois quantifier les gains en efficacité.

Le premier stade pour accroître la synergie et les effets des programmes communautaires sera de fournir une approche du type "guichet unique" (point d'entrée commun) pour les utilisateurs potentiels de ces programmes.

Cela signifie un point d'entrée unique pour les informations et les questions relatives aux programmes communautaires aptes à soutenir l'eGovernment. À plus long terme, d'autres synergies pourraient être examinées, par exemple par un soutien du "cycle de vie" des projets,

⁴⁸ COM(2003) 271, communication sur le Sommet mondial de la société de l'information (19 mai 2003); déclaration ministérielle au terme de la conférence de 2003 sur l'administration en ligne, à Côme.

par la coopération en matière d'élaboration de programmes de travail, et par une utilisation commune des propositions émanant d'organismes consultatifs.

De cette manière, les activités actuelles au niveau communautaire pourront préparer le terrain pour améliorer la cohérence et les économies dans les dépenses globales des États membres.

Il importe d'examiner le rôle d'une approche partagée parmi les États membres pour soutenir et promouvoir les investissements dans l'administration en ligne.

5.3. Réalisation des objectifs du plan d'action "eEurope 2005"

Le plan d'action "eEurope 2005" constitue le point de référence pour les engagements en vue de faire progresser l'instauration de la société de l'information au niveau européen.

Sur le plan des instruments, il exploite l'échange des meilleures pratiques, les initiatives du secteur privé et celles des États membres à tous les niveaux ainsi que l'effet de levier des ressources et des programmes communautaires, sous la surveillance stratégique du groupe directeur de eEurope. Le plan d'action "eEurope 2005" a fixé des objectifs spécifiques en matière d'eGovernment dans les aspects suivants:

- raccordement à large bande des administrations publiques,
- un cadre d'interopérabilité pour des services paneuropéens,
- des services publics interactifs (accessibles à tous, plates-formes multiples),
- les marchés publics électroniques,
- les points d'accès publics à l'internet,
- les services en ligne pour la culture et le tourisme.

Dans la plupart de ces domaines, les activités sont soutenues par les mesures déjà évoquées. D'ici 2004, l'examen à mi-parcours du plan d'action "eEurope" permettra de faire le point sur les progrès accomplis. Pour maintenir et accélérer les progrès vers la réalisation de ces objectifs et fournir une orientation stratégique pour l'eGovernment dans l'esprit de la présente communication, la Commission continuera de consulter le secteur public et le secteur privé.

5.4. Conclusions

Dès maintenant, l'administration en ligne montre qu'elle peut aider les administrations publiques à devenir plus productives et à offrir à chacun des services personnalisés, dans l'ouverture et la transparence.

Les effets positifs de l'administration en ligne peuvent aller bien au-delà de la mise en place précoce de services publics en ligne. Il est essentiel que le secteur public adapte son organisation et ses aptitudes dans le cadre d'une approche centrée sur l'utilisateur, dans laquelle la technologie est au service des individus.

De nombreux obstacles doivent cependant être surmontés, et des investissements considérables sont nécessaires. Il faut du temps pour changer les organisations et les mentalités: il faut parfois plusieurs années pour récolter tous les avantages des investissements combinés dans les TIC, l'organisation et les aptitudes. Les transformations

des administrations publiques qu'exige l'instauration de l'eGovernment se heurteront à des résistances.

Il faut donc une direction et un engagement politiques forts, guidés par une vision à long terme de la contribution du secteur public à l'Europe dans la société de la connaissance.

La présente Communication contient une feuille de route cohérente comprenant des actions dans le domaine de l'eGovernment qui sont déjà en cours ou projetées, ainsi que de nouvelles actions. Ces nouvelles actions, par exemple dans les domaines de la gestion de l'identité, étape suivante dans le service paneuropéen, du renforcement de l'échange de meilleures pratiques, de l'exploration d'approches partagées, etc. partiront des travaux en cours et les renforceront ; elles ouvriront des perspectives pour de futures initiatives dans le domaine de l'eGovernment.

Il faut combiner une vision à long terme et innovante avec des résultats concrets à court terme. L'échange de bonnes pratiques et la coopération entre administrations à tous les niveaux peut accélérer le processus et permettre des économies par la réutilisation de concepts et de solutions ayant fait leurs preuves

Il importe de maintenir une approche cohérente de l'eGovernment dans le cadre des initiatives et des programmes communautaires actuels, afin d'exercer un effet de levier sur les investissements nationaux, régionaux et locaux, et de hâter la mise en place de services paneuropéens pour la population et les entreprises.

C'est essentiellement aux États membres qu'il incombe de fournir la direction politique et de renforcer l'engagement à tous les niveaux de l'État, pour que les Européens disposent d'une administration publique de classe mondiale qui contribue pleinement à la réalisation des objectifs de Lisbonne par la fourniture à chacun de services publics de haute qualité et innovants.

Annexe
Tableau des actions

Action	Date	Responsable
(1) Renforcer un accès à plates-formes multiples pour tous dans les plans d'action nationaux en matière d'administration en ligne, avec échange des meilleurs pratiques.	fin 2003	Conseil
(2) Formes nouvelles et avancées d'interactivité dans les services publics, sur la base d'un accès à large bande et à plates-formes multiples, qui feront l'objet des programmes de R&D, des programmes pilotes et des programmes de mise en œuvre communautaires.	2004	Commission
(3) Les technologies permettant de renforcer la protection de la vie privée dans l'administration en ligne doivent être promues, notamment par le truchement des programmes communautaires adéquats.	2003	Conseil + Commission
(4) Stratégies pour l'eGovernment à tous les niveaux pour promouvoir la confiance dans les services publics et dans la participation démocratique en ligne.	2004	Conseil
(5) Faire avancer la gestion de l'identité dans l'UE, compte tenu de l'interopérabilité et des besoins futurs, des pratiques juridiques et culturelles, d'une contribution cohérente au 6 ^e PC et aux programmes eTEN et IDA.	2004	Commission
(6) Adoption et transposition rapides de la directive sur la réutilisation des documents du secteur public. Projets pilotes éliminant les obstacles transfrontaliers et assurant la diffusion des meilleures pratiques dans toute l'UE.	2003	PE + Conseil
(7) Proposition d'un plan d'action triennal global pour accompagner la mise en œuvre des nouvelles dispositions sur les marchés publics par voie électronique.	2004	Commission
(8) Conception des services de l'eGovernment pour qu'ils soient ouverts aux usagers dans d'autres États membres et accessibles facilement .	2003-	Conseil
(9) Les États membres et les institutions européennes doivent assurer que des services paneuropéens soient définis, développés, déployés, mis en œuvre, enrichis de contenu et promus.	Fin 2003 (défini)	Conseil + Commission
(10) Adoption de la proposition de décision sur IDAabc (programme de suivi de l'IDA), pour soutenir le déploiement de services paneuropéens par les administrations publiques européennes.	Fin 2003	Conseil + PE
(11) Adoption rapide de la proposition de révision du règlement financier pour le programme eTEN (plafond de financement de 30 %) pour accélérer le déploiement de services paneuropéens	Avant juillet 2004	Conseil + PE

(12)	L'échange d'expérience dans l'utilisation de standards ouverts et de logiciels open source parmi les administrations doit être encouragé, notamment par les programmes communautaires adéquats.	2003-	Commission
(13)	Le cadre d'interopérabilité pour la fourniture de services d'eGovernment paneuropéens à la population et aux entreprises au sens de l'initiative "eEurope 2005" doit être adopté dans sa première version	Fin 2003	Commission
(14)	Le 6e PC de l'UE soutiendra la R&D sur la combinaison des innovations technologiques et organisationnelles des administrations publiques, créant un espace de la recherche européen dans le domaine de l'administration en ligne.	2003	Commission
(15)	Nouvelles approches de l'étalonnage et recherche sur les aspects économiques de l'administration en ligne pour améliorer l'évaluation de l'eGovernment.	2003	Conseil + Commission
(16)	Renforcement des échanges de bonnes pratiques dans l'administration en ligne par un cadre global.	Fin 2003	Commission
(17)	Première phase de l'approche du guichet unique pour les activités de la Commission dans le domaine de l'eGovernment.	Fin 2003	Commission
(18)	Examen du rôle d'une approche partagée parmi les États membres pour soutenir et promouvoir les investissements dans l'eGovernment.	2003-	Conseil + Commission