









Procédure file

Informations de base	
INI - Procédure d'initiative	2016/2273(INI)
Procédure terminée	
Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne	
Sujet	
2.40.02 Services publics, d'intérêt général, service universel	
2.80 Coopération et simplification administratives	
3.30.06 Technologies de l'information et de la communication, technologies numériques	
3.30.25.02 Programmes et plans d'action sur l'information	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	 VERHEYEN Sabine Rapporteur(e) fictif/fictive  BORZAN Biljana  SULÍK Richard  KALLAS Kaja  ŠOLTES Igor  PRETZELL Marcus	24/05/2016
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
ITRE Industrie, recherche et énergie (Commission associée)	 MLINAR Angelika	14/06/2016	
JURI Affaires juridiques (Commission associée)	 SVOBODA Pavel	08/11/2016	

Événements clés			
19/04/2016	Publication du document de base non-législatif	COM(2016)0179	Résumé

24/11/2016	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
24/11/2016	Annonce en plénière de la saisine des commissions associées		
25/04/2017	Vote en commission		
02/05/2017	Dépôt du rapport de la commission	A8-0178/2017	Résumé
15/05/2017	Débat en plénière		
16/05/2017	Résultat du vote au parlement		
16/05/2017	Décision du Parlement	T8-0205/2017	Résumé
16/05/2017	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques

Référence de procédure	2016/2273(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport d'initiative
Base juridique	Règlement du Parlement EP 54
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 159
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	IMCO/8/08279

Portail de documentation

Document de base non législatif		COM(2016)0179	19/04/2016	EC	Résumé
Document annexé à la procédure		SWD(2016)0108	19/04/2016	EC	
Document annexé à la procédure		SWD(2016)0109	19/04/2016	EC	
Projet de rapport de la commission		PE593.826	13/01/2017	EP	
Avis de la commission	ITRE	PE594.095	28/02/2017	EP	
Avis de la commission	JURI	PE595.605	02/03/2017	EP	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A8-0178/2017	02/05/2017	EP	Résumé
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T8-0205/2017	16/05/2017	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2017)511	26/09/2017	EC	

Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne

OBJECTIF : présentation dun Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne intitulé «Accélérer la mutation numérique des administrations publiques».

CONTEXTE : l'administration en ligne permet de soutenir les procédures administratives, d'améliorer la qualité des services et d'accroître l'efficacité interne du secteur public.

Les services publics numériques allègent substantiellement les charges administratives pesant sur les entreprises et les citoyens en rendant leurs interactions avec les pouvoirs publics plus rapides, plus efficaces, plus pratiques, plus transparentes et moins coûteuses.

En outre, intégrer l'utilisation des technologies numériques dans les stratégies de modernisation des administrations publiques peut générer

des avantages économiques et sociaux supplémentaires pour la société dans son ensemble.

Le passage au numérique de l'administration est un élément clé du succès du marché unique.

Les précédents plans d'action pour l'administration en ligne (Plan d'action i2010 pour l'e-gouvernement (2006-2010) et plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne) ont permis de favoriser la modernisation des administrations publiques dans toute l'Union européenne et ont débouché sur des actions conjointes dans le domaine de l'administration en ligne.

Le dernier Plan d'action notamment a contribué à la cohérence des stratégies nationales dans le domaine de l'administration en ligne, ainsi qu'à l'échange de meilleures pratiques et à l'interopérabilité des solutions entre États membres. Il a permis, en particulier, de mettre au point des solutions technologiques génériques pour faciliter l'utilisation des services publics et rendre ces derniers plus accessibles.

Toutefois, les citoyens et les entreprises ne bénéficient pas encore de tous les avantages découlant de services numériques qui devraient être disponibles sans discontinuité dans toute l'UE.

Et aujourd'hui ? le présent Plan d'action, fondé sur une vision à long terme commune, expose un certain nombre de principes auxquels les initiatives futures devraient obéir pour que les avantages substantiels que l'administration en ligne peut apporter aux entreprises, aux citoyens et aux administrations publiques elles-mêmes, puissent se concrétiser.

Il prévoit une approche dynamique et souple, permettant de rester en prise avec un environnement en mutation rapide.

Il servira de catalyseur et permettra de coordonner les efforts et les ressources destinés à la modernisation du secteur public dans le domaine de l'administration en ligne.

CONTENU : la vision qui sous-tend le Plan d'action est que d'ici à 2020, l'Union européenne soit dotée d'administrations et d'institutions publiques ouvertes, efficaces et inclusives, qui fourniront à tous les citoyens et entreprises de l'UE des services publics numériques de bout en bout conviviaux, personnalisés et sans frontières.

Plusieurs pistes sont envisagées à cet égard :

1) principes applicables :

- numérique par défaut: les administrations publiques devraient de préférence, fournir des services par voie électronique (notamment, des informations lisibles en machine) ;
- principe d'«une fois pour toutes»: les administrations publiques devraient veiller à ce que les citoyens et les entreprises ne doivent communiquer une même information qu'une seule fois à une administration donnée ;
- caractère inclusif et accessibilité: les administrations publiques devraient concevoir des services publics numériques qui soient inclusifs pour les personnes âgées et des handicapées ;
- ouverture et transparence: les administrations devraient permettre aux citoyens et aux entreprises d'accéder à leurs propres données, de les contrôler et de les rectifier ;
- transfrontières par défaut: les administrations devraient faire en sorte que les services publics numériques soient disponibles au-delà des frontières et éviter tout morcellement supplémentaire ;
- interopérabilité par défaut: les services publics devraient être conçus de manière à pouvoir fonctionner en continu dans l'ensemble du marché unique, indépendamment des cloisonnements opérationnels ;
- fiabilité et sécurité: toutes les initiatives devraient aller au-delà du simple respect du cadre juridique applicable à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée.

2) Priorités d'action : le Plan d'action énumère des actions concrètes visant à accélérer la mise en œuvre de la législation existante et l'adoption des services publics en ligne qui en découle. On pointera en particulier les actions suivantes :

- utiliser les TIC, et notamment des solutions numériques génériques, pour moderniser les administrations publiques, notamment et en particulier dans le cadre des marchés publics ;
- renforcer l'interopérabilité et le cadre européen en la matière et forcer les administrations publiques de l'UE à l'adopter ;
- introduire progressivement les principes du «numérique par défaut» et d'«une fois pour toutes» partout et en particulier pour la facturation électronique et la passation électronique de marchés ;
- favoriser la mobilité transfrontière des services publics numériques interopérables (il est ainsi proposé de créer un portail numérique unique, basé sur des portails, des points de contact et des réseaux existants, afin de développer et de rationaliser l'ensemble de l'information, de l'assistance et des services de résolution des problèmes nécessaires pour un fonctionnement transfrontière efficace ceci pourrait être déjà le cas en 2016 avec e-CODEX avec la mise en ligne d'outils de communication directe entre citoyens et juridictions d'autres États membres ou d'un portail européen e-Justice comportant un guichet unique pour l'information sur les questions judiciaires européennes) ;
- présenter une proposition législative visant à étendre le mécanisme électronique unique à l'enregistrement et au paiement de la TVA ;
- aider les États membres à développer des services de soins de santé en ligne ;
- faciliter l'interaction numérique entre les administrations et les citoyens et entreprises pour des services publics de qualité en encourageant les citoyens, les entreprises et la société civile à concevoir, produire et fournir des services publics de manière collaborative et faciliter l'interaction entre les administrations publiques et les entreprises et les citoyens.

Le présent Plan d'action prévoit des actions à mener en 2016 et 2017. D'autres mesures pourraient être nécessaires pour atteindre les objectifs énoncés sous chacune des priorités politiques envisagées.

Les parties prenantes (y compris un groupe d'États membres) pourraient également proposer des actions à mettre en œuvre dans le cadre du Plan d'action, via une plate-forme de participation numérique interactive.

Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de Sabine VERHEYEN (PPE, DE) faisant suite au plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne.

Les administrations publiques en marche vers le numérique: les députés estiment que les administrations publiques devraient être ouvertes, transparentes, efficaces et intégrées et fournir aux citoyens et aux entreprises des services publics numériques de bout en bout, faciles à utiliser, personnalisés et sans frontières d'ici 2022. Cela réduirait les coûts, les obstacles et les contraintes administratives à l'égard des citoyens et des entreprises, en particulier les PME, en leur permettant de bénéficier de tous les avantages de la révolution numérique. Ils considèrent cependant que cela devrait être compatible avec une restructuration équitable de l'administration publique.

Les députés appuient l'intention selon laquelle les initiatives futures devront être fondées sur le principe du «numérique par défaut» et soulignent l'importance du principe «une fois pour toutes», qui facilitera les interactions avec les administrations publiques pour les citoyens et les entreprises en évitant les procédures administratives inutilement longues et en facilitant la réutilisation des informations pour d'autres applications.

Ils se félicitent de l'intention de la Commission d'établir le plus tôt possible un guichet numérique unique qui fournirait aux citoyens et aux entreprises un ensemble cohérent de services du marché unique en ligne au niveau national et européen, des informations sur les règles nationales et européennes, ainsi que des services d'assistance et la possibilité de réaliser en ligne toutes les procédures les plus importantes pour les citoyens et les entreprises en situation transfrontalière.

La Commission est invitée à envisager d'autres façons de promouvoir des solutions numériques pour les formalités tout au long du cycle de vie d'une entreprise, l'archivage électronique de documents et la communication d'informations, transnationales ou autres, aux registres du commerce.

Le rapport met en évidence l'importance de l'accessibilité aux services publics numériques et demande aux États membres de mettre en œuvre et d'appliquer la nouvelle [directive](#) relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public qui devrait bénéficier aux personnes handicapées et aux personnes âgées.

Les députés notent qu'un tiers seulement des sites internet des services publics sont adaptés aux appareils portables. Ils demandent donc aux États membres d'évaluer les possibilités de développer des solutions mobiles pour les services administratifs en ligne et d'assurer leur facilité d'accès pour tous. Ils soulignent que pour garantir à l'avenir l'accessibilité des services d'administration en ligne, les sites Web des administrations publiques devraient être compatibles avec les technologies modernes et les exigences en matière de cyber sécurité en constante évolution.

Le rapport insiste sur l'importance de développer des services publics transfrontaliers sûrs, fiables et interopérables permettant d'éviter le morcellement, soulignant que l'interopérabilité et la normalisation sont des éléments clés de la mise en place de structures d'administration en ligne. Ces normes devraient servir les intérêts de la société en général de par leur caractère inclusif, juste et durable, et devraient être mises au point de façon ouverte et transparente.

Les députés soulignent également la nécessité d'une approche double en ligne et hors ligne, afin d'éviter l'exclusion, compte tenu du taux actuel d'analphabétisme numérique et du fait que plus de 22% des Européens, en particulier des personnes âgées, préfèrent ne pas utiliser les services en ligne lorsqu'ils traitent avec les administrations publiques.

Administration en ligne transfrontalière à tous les niveaux administratifs: les députés soulignent l'importance des services d'administration en ligne transfrontaliers dans la vie quotidienne des citoyens et insistent sur les avantages que présente le développement de l'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI), du portail européen EURES sur la mobilité de l'emploi et des services de santé en ligne transfrontaliers.

La cybersanté pourrait améliorer considérablement la qualité de vie des citoyens en fournissant des soins de santé plus accessibles, rentables et efficaces aux patients.

Pour surmonter les barrières linguistiques, les députés suggèrent que les administrations publiques, en particulier dans les régions frontalières, mettent à disposition leurs informations et leurs services dans la langue de leur État membre et dans d'autres langues européennes.

L'importance d'un échange de meilleures pratiques, d'exemples et d'expériences de projets entre tous les niveaux d'administration, tant au sein des États membres qu'entre eux, est également soulignée.

Protection et sécurité des données: les députés estiment que la confiance des citoyens dans les services numériques est essentielle pour assurer le succès du Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne. Ils soulignent que les administrations publiques devraient gérer en toute sécurité les données personnelles conformément au règlement général sur la protection des données ([RGPD](#)) et aux règles de confidentialité de l'UE. Des orientations efficaces quant à l'application du RGPD et un échange continu avec les parties intéressées seraient nécessaires à cet égard.

Enfin, le rapport souligne l'importance de développer des mesures visant à protéger les autorités publiques des cyberattaques.

Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne

Le Parlement a adopté par 570 voix pour, 70 contre et 36 abstentions, une résolution faisant suite au plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne.

Administrations publiques en marche vers le numérique: selon le Parlement, les administrations publiques devraient être ouvertes, transparentes, efficaces et intégrées et fournir aux citoyens et aux entreprises des services publics numériques de bout en bout, faciles à utiliser, personnalisés et sans frontières d'ici 2022. Cela réduirait les coûts, les obstacles et les contraintes administratives à l'égard des citoyens et des entreprises, en particulier les PME, en leur permettant de bénéficier de tous les avantages de la révolution numérique. Cela devrait toutefois être compatible avec une restructuration équitable de l'administration publique.

Les députés ont appuyé l'intention selon laquelle les initiatives futures devront être fondées sur le principe du «numérique par défaut». Ils ont souligné l'importance du principe «une fois pour toutes», qui facilitera les interactions avec les administrations publiques pour les citoyens et les entreprises en évitant les procédures administratives inutilement longues et en facilitant la réutilisation des informations pour d'autres applications.

Le Parlement a également salué la volonté de la Commission d'établir un guichet numérique unique qui fournirait aux citoyens et aux

entreprises un ensemble cohérent de services du marché unique en ligne au niveau national et européen, des informations sur les règles nationales et européennes, ainsi que des services d'assistance et la possibilité de réaliser en ligne les procédures les plus importantes pour les citoyens et les entreprises en situation transfrontalière.

La résolution a insisté sur la nécessité:

- de promouvoir les formalités tout au long du cycle de vie d'une entreprise et d'accélérer l'interconnexion des registres du commerce et des registres d'insolvabilité électroniques des États membres;
- d'appliquer la nouvelle [directive](#) relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, ce qui bénéficiera aux personnes handicapées et aux personnes âgées;
- d'accorder toute l'importance voulue à la notion de «données ouvertes» tout en prévoyant des garanties pour veiller au respect du droit d'auteur et de la protection des données;
- de favoriser la participation en ligne et un usage accru de la consultation, de l'information et de la prise de décision en ligne;
- d'évaluer les possibilités de développer des solutions mobiles pour les services administratifs en ligne et d'assurer leur facilité d'accès pour tous;
- de garder à jour les sites web de l'administration publique conformément aux technologies modernes ainsi qu'aux exigences de sécurité informatique en constante évolution;
- de promouvoir les passations de marchés publics en ligne;
- de développer des services publics transfrontaliers sûrs, fiables et interopérables, l'interopérabilité et la normalisation étant des éléments clés de la mise en place de structures d'administration en ligne.

Les députés ont également souligné la nécessité d'une approche double en ligne et hors ligne, afin d'éviter l'exclusion, compte tenu du taux actuel d'analphabétisme numérique et du fait que plus de 22% des Européens, en particulier des personnes âgées, préfèrent ne pas utiliser les services en ligne lorsqu'ils traitent avec les administrations publiques.

Administration en ligne transfrontalière à tous les niveaux administratifs: Le Parlement a souligné l'importance des services d'administration en ligne transfrontaliers dans la vie quotidienne des citoyens. Il a insisté sur les avantages que présente le développement de l'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI), du portail européen EURES sur la mobilité de l'emploi et des services de santé en ligne transfrontaliers.

La cybersanté pourrait améliorer considérablement la qualité de vie des citoyens en fournissant des soins de santé plus accessibles, rentables et efficaces aux patients.

Pour surmonter les barrières linguistiques, les députés ont suggéré que les administrations publiques, en particulier dans les régions frontalières, mettent à disposition leurs informations et leurs services dans la langue de leur État membre et dans d'autres langues européennes.

L'importance d'un échange de meilleures pratiques, d'exemples et d'expériences de projets entre tous les niveaux d'administration, tant au sein des États membres qu'entre eux, a également été soulignée.

Protection et sécurité des données: les députés ont rappelé que la confiance des citoyens dans les services numériques était essentielle pour assurer le succès du Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne. Ils ont souligné que les administrations publiques devraient gérer en toute sécurité les données personnelles conformément au règlement général sur la protection des données ([RGPD](#)) et aux règles de confidentialité de l'UE. Des orientations efficaces quant à l'application du RGPD et un échange continu avec les parties intéressées seraient nécessaires à cet égard.

Les États membres devraient également veiller à l'application du [règlement \(UE\) n° 910/2014](#) sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur.

Enfin, la résolution a souligné l'importance de développer des mesures visant à protéger les autorités publiques des cyberattaques.