

Services d'administration en ligne : de réels avantages pour les citoyens et les entreprises de l'UE

Par *admin*

Créé le 20/01/2005 - 00:00

Services d'administration en ligne : de réels avantages pour les citoyens et les entreprises de l'UE

Mercredi, 19/01/2005 - 23:00 [0 commentaire](#)

- [Diminuer la police](#)
- [Augmenter la police](#)
- [Imprimer](#)
- [Version PDF](#)

-
- [Tweeter](#)
-
-

0 avis :



[zoom](#)

Selon une nouvelle enquête sur les services d'administration en ligne réalisée pour la Commission européenne, les citoyens de l'UE économisent 7 millions d'heures par an pour leurs déclarations d'impôt et les entreprises de l'UE économisent environ 10 euros par transaction pour leurs déclarations de TVA lorsqu'elles peuvent les faire en ligne. Il existe en outre des possibilités considérables pour réaliser des économies supplémentaires. Viviane Reding, commissaire chargé de la société de l'information et des médias, s'est félicitée de ces résultats : « L'utilisation de nouvelles technologies pour l'offre de services publics peut devenir un puissant moyen de réduire la paperasserie. L'enquête montre clairement que les services publics en ligne apportent une valeur ajoutée concrète tant pour les citoyens que pour les entreprises. Les pouvoirs publics doivent maintenant s'efforcer de fournir les services publics en ligne de manière interactive chaque fois que cela est possible et approprié, et ce de façon aussi conviviale que possible. Nous devons faire en sorte que les citoyens et les entreprises à travers l'UE retirent le maximum de bénéfice des gains de qualité, d'efficacité et de productivité réalisés grâce à l'offre de services publics

en ligne. »

L'enquête de 2004 sur l'impact de l'administration en ligne portait sur 48 228 utilisateurs (19 896 réponses de citoyens et 28 332 réponses d'entreprises). Elle donne une « photographie » détaillée du niveau de satisfaction générale des utilisateurs des services publics en ligne en mesurant la perception de leur facilité d'utilisation, des avantages qu'ils procurent et de leur valeur. Selon l'enquête, 90 % des utilisateurs apprécient la qualité des services offerts électroniquement et plus de 60 % sont très satisfaits de ces services.

Les avantages les plus souvent cités sont le gain de temps et la plus grande flexibilité. Les résultats essentiels de la nouvelle enquête sont les suivants : les déclarations d'impôt en ligne font déjà gagner 7 millions d'heures. Si ces services étaient généralisés et utilisés largement dans tous les États membres, les économies pour les citoyens pourraient atteindre plus de 100 millions d'heures par an ; les déclarations de TVA en ligne permettent d'économiser environ 10 euros par déclaration.

La généralisation de cette pratique pourrait se traduire par des économies annuelles de quelque 0,5 milliard d'euros pour les entreprises de l'UE ; en moyenne, les citoyens et les entreprises économisent plus d'une heure de temps par transaction de service ; 77 % des utilisateurs ont déclaré qu'ils recommanderaient à d'autres les services en ligne qu'ils utilisent déjà eux-mêmes.

L'enquête comporte également des indications claires quant aux possibilités d'amélioration. Les citoyens veulent que les systèmes soient plus faciles à utiliser et offrent de meilleures possibilités d'aide en ligne. Les entreprises veulent des services qui sont plus faciles à trouver et qui leur permettent d'économiser de l'argent. La Commission procède actuellement à des consultations en vue de l'élaboration d'une nouvelle politique européenne cohérente et tournée vers l'avenir en matière de société de l'information, et elle entend présenter, avant l'été 2005, des propositions pour une nouvelle initiative eEurope 2010, y compris des propositions concernant les services publics.

[UE](#)

Noter cet article :

Recommander cet article :

-
- [Tweeter](#)
-
- **Nombre de consultations :** 131
- **Publié dans :** [Economie](#)
- **Partager :**
 - [Facebook](#)
 - [Viadeo](#)
 - [Twitter](#)
 - [Wikio](#)

URL source: <https://www.rtflash.fr/services-d-administration-en-ligne-reels-avantages-pour-citoyens-et-entreprises-l-ue/article>