

Communiqué de presse

Vers des services publics numériques plus efficaces et inclusifs

La numérisation des services publics pour les citoyens et les entreprises représente un énorme défi. Les pouvoirs publics doivent non seulement être au fait des développements actuels dans ce domaine, mais ils doivent aussi faciliter et garantir le progrès numérique grâce à une politique d'e-gouvernement responsable, afin que chacun puisse en retirer les avantages.

Selon l'analyse annuelle du DESI, la Belgique affiche depuis quelques années des performances mitigées en matière d'e-gouvernement par rapport aux autres pays européens. Il est donc grand temps de passer à la vitesse supérieure. Les partenaires sociaux énumèrent dans cet avis des mesures politiques destinées à placer la Belgique parmi les meilleurs élèves pour la qualité de ses services publics numériques.

Dans un premier temps, ils mettent en évidence quelques lignes de force visant à garantir l'efficacité et l'inclusivité des services publics numériques. Ils soulignent dans ce cadre l'importance des éléments suivants :

- placer l'utilisateur au premier plan et adopter une approche pluridisciplinaire ;
- favoriser les possibilités d'échange de données et de collaboration entre les administrations et services publics ;
- mener une politique d'inclusion numérique ;
- l'influence de la numérisation des services publics sur le fonctionnement du marché ;
- définir un plan d'action stratégique pour des données publiques ouvertes ;
- accorder de l'attention à la cybersécurité à tous les niveaux.

Ils mentionnent ensuite des exigences de forme qui doivent contribuer à garantir la mise en œuvre de ces lignes de force. Parmi celles-ci figurent notamment l'automatisation des services publics, la confidentialité des services publics et la disponibilité de formats de fichier adéquats pour faciliter l'interprétation.

Enfin, ils abordent quelques actions et outils concrets auxquels ils souhaiteraient que nos décideurs politiques accordent la priorité. Par exemple, ils attendent un effort particulier de la part des autorités publiques à travers des actions de promotion de l'e-inclusion. Pour conclure, ils énumèrent quelques mesures relatives aux outils d'e-gouvernement qui, selon eux, devraient être traitées en priorité (eBox, profil d'entreprise, guichet citoyen pour les étrangers, informations géographiques, etc.).