

*Cahier de travaux  
Charte du e-Citoyen  
de*

---



- 1. Choix du moyen de communication** - En tant que citoyen, je peux choisir de quelle manière contacter l'administration. L'administration garantit une prestation de services « multi-canaux », c'est-à-dire par le biais de n'importe quel moyen de communication : à un guichet, par courrier, par téléphone, par courrier électronique, par Internet.
- 2. Transparence du secteur public** - En tant que citoyen, je sais où m'adresser pour obtenir des informations officielles et accéder aux services publics. L'administration garantit un service de guichet unique et agit comme une entité homogène, qui oriente le citoyen de manière efficace.
- 3. Vue d'ensemble des droits et des devoirs** - En tant que citoyen, je sais à quels services j'ai droit et à quelles conditions. L'administration veille à ce que mes droits et mes obligations soient transparents en permanence
- 4. Information personnalisée** - En tant que citoyen, je suis en droit de demander des informations exhaustives, actualisées et pertinentes. L'administration fournit des informations appropriées, axées sur mes besoins.
- 5. Caractère pratique des services** - En tant que citoyen, je peux décider de fournir des données personnelles une fois pour toutes et de recevoir des prestations qui anticipent mes besoins. L'administration indique clairement quelles données elle conserve à mon sujet et n'utilise pas ces dernières sans mon consentement.
- 6. Transparence des procédures** - En tant que citoyen, je peux facilement avoir connaissance des méthodes de travail de l'administration et suivre les progrès réalisés. L'administration me tient informé des procédures qui me concernent par le biais d'un système de suivi.
- 7. Confiance et fiabilité** - En tant que citoyen, je suppose que l'administration est dotée des compétences nécessaires en matière de services électroniques. L'administration garantit la sécurité de la gestion de l'identité et la fiabilité du stockage de documents électroniques.
- 8. Une administration à l'écoute des citoyens** - En tant que citoyen, je peux soumettre des idées d'amélioration et déposer des réclamations. L'administration verse une indemnisation en cas d'erreurs et s'appuie sur les retours d'informations pour améliorer ses produits et ses procédures.
- 9. Responsabilité et études comparatives** - En tant que citoyen, je suis en mesure de comparer, vérifier et mesurer la performance de l'administration. L'administration fournit des renseignements de référence sur ses résultats.
- 10. Participation et moyens d'action** - En tant que citoyen, je suis invité à participer au processus de décision et à défendre mes intérêts. L'administration favorise la participation des citoyens et veille à ce que les informations et les instruments nécessaires soient disponibles.

# Cahier de travaux Charte du e-Citoyen

Version 2.1 (Novembre 2005)

[Burger@Overheid.nl](mailto:Burger@Overheid.nl)



Le contenu de la présente charte peut être reproduit librement  
à condition de mentionner le titulaire du droit d'auteur.

Traduction: Ministère de l'Économie, des finances et de l'emploi, France

# Quelles sont les attentes des <<e-citoyens>> vis-à-vis de l'administration électronique ?

## Modernisation de l'administration

La politique néerlandaise en matière d'administration électronique vise à améliorer l'échange d'informations, la fourniture de services et la participation interactive, en créant un nouveau partenariat entre le citoyen et l'administration. Cet objectif doit être atteint en donnant de plus grandes responsabilités et un plus large choix aux citoyens. En ce qui concerne le gouvernement néerlandais, le renforcement nécessaire des moyens d'action des citoyens s'appuie sur les TIC. Pour aider les citoyens dans leur nouveau rôle, le programme <<e-citoyen>> a conçu un outil : la charte dite du <<e-citoyen>>.

## Charte du <<e-citoyen>>

Cette charte est délibérément écrite du point de vue des citoyens et consiste en 10 exigences de qualité pour les contacts en ligne. Chaque exigence est formulée comme un droit du citoyen auquel correspond un devoir de l'administration. Cela ne signifie pas pour autant que le citoyen n'a aucune obligation ; il n'est pas uniquement un client, il est aussi un usager, un sujet de droit et participe au processus d'élaboration des politiques.

La charte est destinée à la fois aux citoyens, qui peuvent s'y référer pour demander des comptes sur la qualité des services en ligne, et à l'administration, qui peut l'utiliser pour juger de la qualité de ses performances.

La Charte du <<e-citoyen>> s'appuie sur des recherches relatives aux systèmes de qualité existants et sur plusieurs enquêtes sur les attentes des citoyens. Les résultats ont été consolidés et soumis au public pour examen en 2004. Au début de l'année 2005, une version 1.0 de la charte a pu être présentée. Les remarques et les suggestions suscitées ont conduit à l'élaboration d'une version 2.1, améliorée.

## **Évolution**

La charte présente une vue brève et générale de l'administration à venir. Il ne s'agit pas d'imposer une conformité stricte ; cette charte doit pouvoir être adaptée à des niveaux administratifs et à des domaines d'action différents. Les services administratifs devraient déterminer eux-mêmes les exigences qu'ils sont en mesure de satisfaire aujourd'hui et celles auxquelles ils répondront plus tard, sachant que les citoyens demanderont alors des explications sur ces choix.

À l'heure actuelle, la charte n'est pas obligatoire, mais se fonde sur le principe suivant : y adhérer ou se justifier. Dans un avenir proche, la charte pourrait évoluer en un système de comparaison des performances voire un label de qualité. Bien qu'élaborée aux Pays-Bas, elle peut facilement être adaptée et mise en œuvre dans d'autres pays.

## **Cahier de travaux pratiques**

La Charte du <<e-citoyen>> doit être améliorée, afin que les exigences de qualité deviennent tangibles et qu'il soit possible de les mesurer. À cette fin, le programme <<e-citoyen>> a lancé une procédure de perfectionnement qui reste ouverte, toute personne intéressée pouvant apporter sa contribution. Cet outil n'est pas un manuel uniquement destiné à être consulté, mais plutôt un cahier de travaux pratiques qui incite à la réflexion.

Le cahier personnel permet à son détenteur de faire part de ses remarques et critiques. Le programme <<e-citoyen>> assure la collecte de tous les commentaires dans la perspective d'une nouvelle version.

Pour de plus amples informations, consulter le site [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl)

Matt Poelmans

Directeur du programme <<e-citoyen>>

Novembre 2005



# 1. Choix du moyen de communication

En tant que citoyen, je peux choisir de quelle manière contacter l'administration. L'administration garantit une prestation de services <<multi-canaux>>, c'est-à-dire par le biais de n'importe quel moyen de communication : à un guichet, par courrier, par téléphone, par courrier électronique, par Internet.

## Explication

Dans notre monde moderne, les sites Internet sont devenus les vitrines des grandes organisations. Même pour les entités administratives, force est de constater que les guichets électroniques reçoivent plus de visiteurs que les guichets physiques, d'où l'attention particulière dont fait l'objet la multiplication des contacts électroniques (courriels, Internet). Néanmoins, cette situation ne doit pas conduire à négliger les modes de communication plus classiques, d'une part, parce que certaines personnes ne sont pas familières des nouvelles technologies et que tout le monde peut avoir besoin d'une aide personnalisée dans certaines circonstances, mais aussi parce que décrocher le téléphone s'avère parfois plus simple que d'allumer son ordinateur. Par principe, le choix du moyen de communication est une prérogative de l'utilisateur.

Les prestataires de services commerciaux tels que les banques ou les compagnies d'assurance ont très bien compris que c'était une attente de leur clientèle.

C'est pourquoi ils ont cessé de fermer petit à petit les succursales physiques, après avoir convaincu un grand nombre de leurs clients de se tourner vers les services en ligne. De la même manière, les organismes administratifs devraient réfléchir à des méthodes de gestion avisées dans le domaine des moyens de communication. Par exemple, des agents administratifs munis d'un ordinateur portable pourraient se rendre au domicile des personnes âgées, pour les aider à remplir certains formulaires.





## 2. Transparence du secteur public

En tant que citoyen, je sais où m'adresser pour obtenir des informations officielles et accéder aux services publics. L'administration garantit un service de guichet unique et agit comme une entité homogène, qui oriente le citoyen de manière efficace.

### Explication

Lorsqu'un citoyen a besoin d'une information, d'une autorisation ou d'une aide financière, il est censé se débrouiller pour trouver l'organisme compétent. Mais les citoyens ont tendance à considérer l'administration comme un seul grand groupe et la plupart des usagers ne veulent pas être confrontés aux divisions administratives et à la segmentation des services. Même des personnes qualifiées finissent par se perdre dans la jungle bureaucratique. Internet permet une administration homogène, autrement dit des services administratifs qui travaillent virtuellement ensemble sans perdre leur autonomie, ni leur identité. Cette prestation de guichet unique est possible sous réserve que les responsables politiques et les hauts fonctionnaires soient prêts à passer d'un système axé sur l'offre à un système orienté sur la demande.

La base de données nationale entièrement intégrée (Fully Integrated National Database, abrégée en FIND) est un bon exemple de cette nouvelle approche. Il s'agit d'un catalogue intégré des services publics, qui donne accès aux 2 500 produits de l'administration nationale, régionale et locale, après en avoir fourni une description. L'étape suivante va consister à regrouper plusieurs produits de différentes administrations en un nouveau service intégré, pour obtenir par exemple un permis géographique qui remplacerait à la fois le permis de construire, le permis d'aménagement et le permis d'environnement. De la même manière, l'association de cartes numériques de différentes échelles peut permettre de créer une carte représentant << ce qu'il est permis de faire, à quel endroit >>, qui donnerait accès aux dispositions réglementaires pertinentes en matière d'aménagement de l'espace. Autre bonne pratique : un

centre d'appels unique, joignable par différents canaux, qui rendrait directement le service demandé ou orienterait vers l'agence compétente.

### 3. Vue d'ensemble des droits et des devoirs

En tant que citoyen, je sais à quels services j'ai droit et à quelles conditions. L'administration veille à ce que mes droits et mes obligations soient transparents en permanence.

#### Explication

Nul n'est censé ignorer la loi, mais au quotidien, il est difficile de connaître avec certitude les droits et les devoirs de chacun. C'est ce qui explique que de nombreux citoyens n'obtiennent pas les aides auxquelles ils ont droit, notamment l'aide au logement. Dans un domaine tel que celui de la sécurité sociale, il est facile de se perdre parmi les dispositions réglementaires et les institutions pléthoriques. Et le problème ne fait que s'aggraver lorsque des services collectifs sont privatisés et que les citoyens sont alors forcés de faire des choix individuels (ce qui est le cas dans le domaine des retraites).

L'administration numérique peut faciliter les procédures en utilisant les modèles de guichet unique, en regroupant les services en fonction des événements de la vie, etc. Par la suite, il pourrait être envisagé de créer des pages Internet personnalisées << MyGovernment.nl >>, qui contiendraient des données personnelles et des informations sur les interactions de chacun avec les entités administratives.

Une enquête récente, réalisée dans le cadre du programme << e-citoyen >>, montre que les Néerlandais sont très intéressés par ce type de service, à condition que leurs données personnelles soient stockées de manière sûre et qu'ils puissent décider eux-mêmes dans quels cas ces informations doivent être utilisées.

Il s'agirait d'un espace sécurisé donnant accès à un coffre-fort électronique.



## 4. Information personnalisée

En tant que citoyen, je suis en droit de demander des informations exhaustives, actualisées et pertinentes. L'administration fournit des informations appropriées, axées sur mes besoins.

### Explication

La simple conversion de la paperasserie physique en paperasserie numérique ne satisfera pas grand monde. Au contraire, cela mettra en exergue le problème de l'accessibilité.

Les informations publiques devraient être disponibles sous plusieurs formes. Tout d'abord, les informations fondamentales dans une société démocratique, telles que les lois, les réglementations et les procédures, devraient être disponibles en intégralité sur support numérique. À partir de 2007, aux Pays-Bas, la voie normale des publications officielles sera la voie électronique. Le portail central [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) permet d'accéder à l'ensemble des agences gouvernementales et leurs services. Il est intéressant de noter qu'aux termes de la convention d'Aarhus, les gouvernements doivent veiller à ce que les informations sur l'environnement deviennent progressivement disponibles sous forme électronique.

Outre la mise à disposition de documents publiés par voie électronique, l'administration en ligne permet de passer d'une méthode de diffusion des informations axée sur l'offre à une approche orientée sur la demande. En enregistrant certains profils, il devient possible de diffuser des informations ciblées sur la personne, autrement dit adaptées aux critères ou aux besoins de chacun. Plusieurs municipalités lancent actuellement un système d'abonnement aux informations locales sur la base d'un thème donné ou d'un code postal.

Les informations officielles doivent être fiables. Tout avis de non-responsabilité relatif à des informations éventuellement erronées ou incomplètes est inacceptable, compte tenu du fait que les informations publiques doivent être exactes et constamment actualisées.



## 5. Caractère pratique des services

En tant que citoyen, je peux décider de fournir des données personnelles une fois pour toutes et de recevoir des prestations qui anticipent mes besoins. L'administration indique clairement quelles données elle conserve à mon sujet et n'utilise pas ces dernières sans mon consentement.

### Explication

La critique la plus récurrente concerne l'obligation pour les citoyens de fournir sans cesse les mêmes données. Le citoyen se voit contraint de jouer le rôle de facteur (sous-payé), qui court d'un guichet à l'autre et patiente dans les files d'attente. Grâce au regroupement des informations et à la conversion de nombreuses bases de données en un nombre limité de registres dits << authentiques >>, il ne devrait plus être nécessaire d'inscrire nombre de renseignements demandés de manière récurrente dans les formulaires. Néanmoins, cela implique que l'organisation concernée soit disposée à mettre en place une gestion de la relation avec le client (citoyen) électronique et une gestion des flux.

Une première étape va consister à fournir des formulaires Web qui peuvent être retournés par voie électronique. L'étape suivante correspond à l'envoi de formulaires pré-remplis contenant des données déjà connues de l'agence concernée, à compléter le cas échéant et à signer électroniquement. Ce système de libre-service, qui permet à la fois de réduire le risque d'erreur et de gagner du temps, a déjà fait ses preuves au sein de l'administration fiscale de nombreux pays. On en arrive ensuite à une prestation de services axée sur l'anticipation des besoins. Les services sont alors fournis sur la base des données connues, sans que les citoyens aient besoin de les solliciter (sous réserve de leur accord). Pour cela, il est indispensable que les procédures soient transparentes et que les usagers puissent déterminer facilement quelles données sont stockées par l'administration et à quelle fin. Un site Internet décrivant les différents types



d'échanges effectués entre les agences gouvernementales sera opérationnel à compter du 1er janvier 2006 (en lien avec l'instauration d'un numéro de citoyen unique).

## 6. **Transparence des procédures**

En tant que citoyen, je peux facilement avoir connaissance des méthodes de travail de l'administration et suivre les progrès réalisés. L'administration me tient informé des procédures qui me concernent par le biais d'un système de suivi

### **Explication**

Même des citoyens dotés d'un certain niveau d'études et au fait des rouages de l'administration peuvent se perdre dans les méandres de la bureaucratie. Il n'est pas rare que des procédures d'enregistrement et de demande soient totalement incompréhensibles et inutilement compliquées. Par conséquent, en fournissant des indications sur les démarches à effectuer et sur l'organisation du processus de décision, l'administration pourrait contribuer à améliorer la compréhension des choses et instaurer une relation de confiance. Dans le cadre des services commerciaux, l'application du principe de suivi a donné d'excellents résultats (commandes de livres, achat de billets en ligne, envoi de colis, etc.). Il permet de limiter le nombre d'appels téléphoniques, de gagner du temps (et de l'argent) et d'accroître la satisfaction des consommateurs.

Il devient possible de prendre des rendez-vous en ligne ou de mettre à jour des bases de données. Ce système de libre-service serait tout à fait applicable aux procédures administratives. Lorsque l'ensemble du processus est transparent, les démarches semblent plus rapides qu'en présence d'une administration « opaque ». La transparence ne permet pas seulement d'accroître la satisfaction des citoyens. Dans des pays dotés d'un système politique moins stable, les services en ligne, qui s'accompagnent de procédures ouvertes et transparentes, limitent ou réduisent le risque d'irrégularités et de corruption. Citons, parmi les bonnes pratiques, les passations de marchés et les déclarations en douane en ligne.



## 7. Confiance et fiabilité

En tant que citoyen, je suppose que l'administration est dotée des compétences nécessaires en matière de services électroniques. L'administration garantit la sécurité de la gestion de l'identité et la fiabilité du stockage de documents électroniques.

### Explication

Le passage d'un mode de communication traditionnel à un mode virtuel nous rend de plus en plus dépendant de la disponibilité et de la continuité des réseaux électroniques. Si l'on tient pour acquis que la responsabilité des routes incombe aux pouvoirs publics, il n'en va pas de même de la responsabilité relative aux autoroutes de l'information (alors même qu'il s'agit désormais d'une véritable alternative). Dans le cadre des services bancaires en ligne, un certain pourcentage de fraude est considéré comme un phénomène inévitable qui, dans la pratique, est compensé au niveau collectif. Néanmoins, les pratiques frauduleuses ou les irrégularités dans des affaires d'intérêt public (lors d'un vote électronique, par exemple) ne sont pas acceptables et ne sauraient être traitées à la légère.

Il convient de garantir la continuité et la confiance. Récemment, une attaque du type DDOS (dénier de service distribué) contre les sites Internet de l'administration néerlandaise n'a pas été suffisamment prise au sérieux. Suite à des protestations exprimées dans le cadre du programme « e-citoyen », des mesures ont été adoptées pour remédier à cette situation. L'année prochaine, la signature électronique sera introduite à l'échelle nationale aux Pays-Bas ; aussi, convient-il de veiller à la sécurisation des échanges électroniques d'informations cruciales. Les organisations gouvernementales et les fonctionnaires devraient recevoir une formation pour traiter les fichiers numériques avec la rigueur requise et connaître les moyens de lutte contre le piratage informatique, les pratiques de filoutage (phishing) et d'arrosage (spam). Une agence

gouvernementale est chargée d'une mission de contrôle et d'alerte dans ce domaine  
([www.govcert.nl](http://www.govcert.nl)).

Enfin, la longévité numérique devrait être prise en compte dans la gestion des flux et l'archivage.

## 8. Une administration à l'écoute des citoyens

*En tant que citoyen, je peux soumettre des idées d'amélioration et déposer des réclamations.*

*L'administration verse une indemnisation en cas d'erreurs et s'appuie sur les retours d'informations pour améliorer ses produits et ses procédures.*

### **Explication**

*Une réclamation peut être vue comme un conseil fourni à titre gratuit. Une organisation intelligente tire les enseignements de ses erreurs. Il ne s'agit pas ici uniquement du droit des citoyens à être pris au sérieux ; la convivialité contribue également à améliorer les résultats. Cependant, une réflexion et une organisation du point de vue des usagers constitue en tout état de cause un changement culturel majeur pour le secteur public. L'administration n'étant pas soumise à la discipline du marché qui oblige les entreprises à s'adapter lorsque les circonstances changent, il est nécessaire de trouver d'autres mesures d'incitation.*

*Pour commencer, une procédure de réclamation électronique moins contraignante qu'une procédure écrite classique peut être mise en place. Les chartes de qualité constituent un autre type d'incitation mais sont malheureusement adoptées par un très petit nombre d'agences. Et quand bien même, ces chartes portent alors, pour l'essentiel, sur des aspects quantitatifs, tels que la réduction du temps de réponse ou du temps d'attente. Supprimer totalement les files d'attente grâce à la mise en place de services en ligne est un défi plus valorisant et complexe.*

*Un moyen direct d'obtenir un retour d'information consiste à élaborer de nouveaux modes d'interaction pour des services qui incluent une procédure de réclamation. Bien que cela soit de nature à faciliter de telles procédures, il sera plus aisé de traiter le surcroît éventuel de demandes par voie électronique.*



## 9. Responsabilité et études comparatives

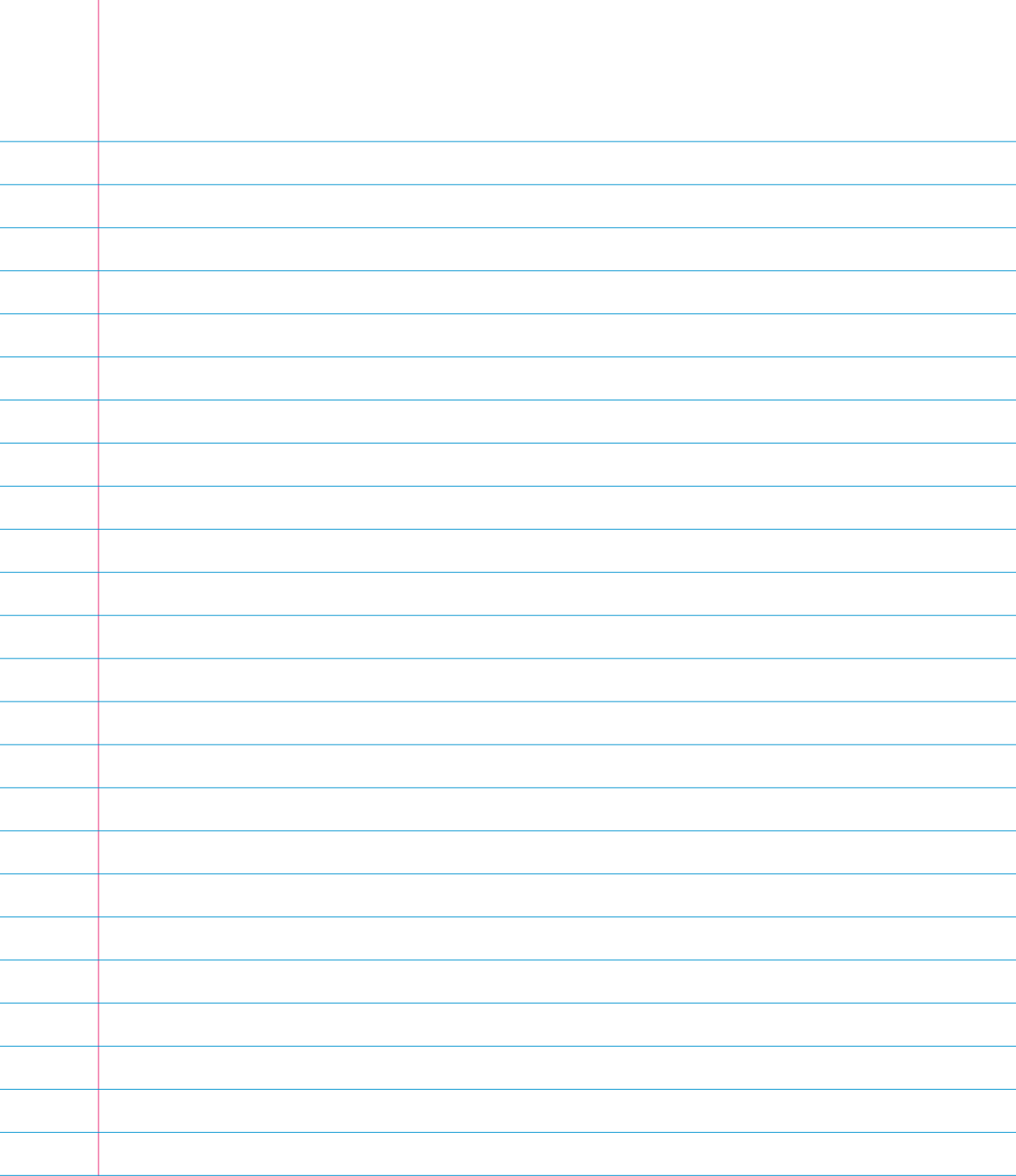
En tant que citoyen, je suis en mesure de comparer, vérifier et mesurer la performance de l'administration. L'administration fournit des renseignements de référence sur ses résultats.

### Explication

Pour de nombreux services collectifs (comme les retraites, la recherche d'emploi, les soins de santé, l'approvisionnement énergétique) en voie de privatisation, les mécanismes du marché fonctionnent uniquement si les usagers obtiennent les informations nécessaires pour faire leurs propres choix. Pour pouvoir rendre des comptes aux usagers, il est nécessaire que des mécanismes de retour d'information soient mis en place. Dans le cadre des services commerciaux, il existe un grand nombre de méthodes de comparaison des produits et des prix. Ces méthodes devraient également devenir une pratique normale dans le secteur public, et inclure des informations relatives à la qualité et aux services, présentées sous la forme d'évaluations effectuées par les usagers ; par exemple, les fiches de notation des établissements scolaires sont, pour les parents, un moyen de sélection des structures éducatives. À l'heure actuelle, ce type d'évaluation est mis en place aux Pays-Bas pour accompagner l'importante vague de privatisation du secteur de l'assurance maladie. Les données relatives aux résultats aident par ailleurs les citoyens dans l'exercice du << contrôle horizontal >>. Le contrôle du respect des règles par les entreprises peut désormais être effectué, non plus par des fonctionnaires, mais par des particuliers qui y ont un intérêt et vérifient par eux-mêmes, dans les registres publics, si une société donnée est titulaire des autorisations requises ou agit dans le respect des limites fixées.

Malheureusement, ces actions ont été freinées par la crainte de la menace terroriste et les mesures de sûreté et de sécurité qui en découlent.





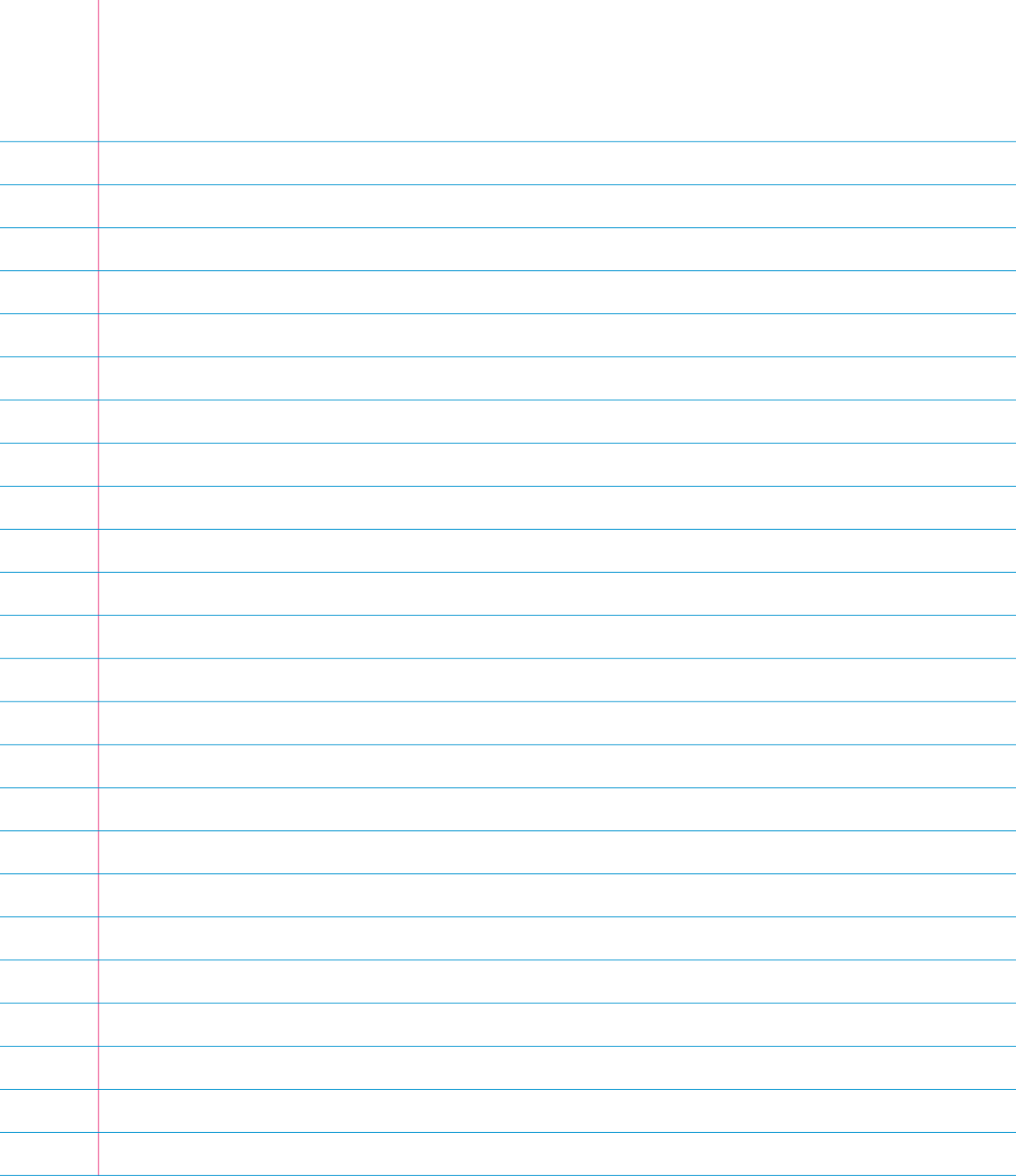
## 10. Participation et moyens d'action

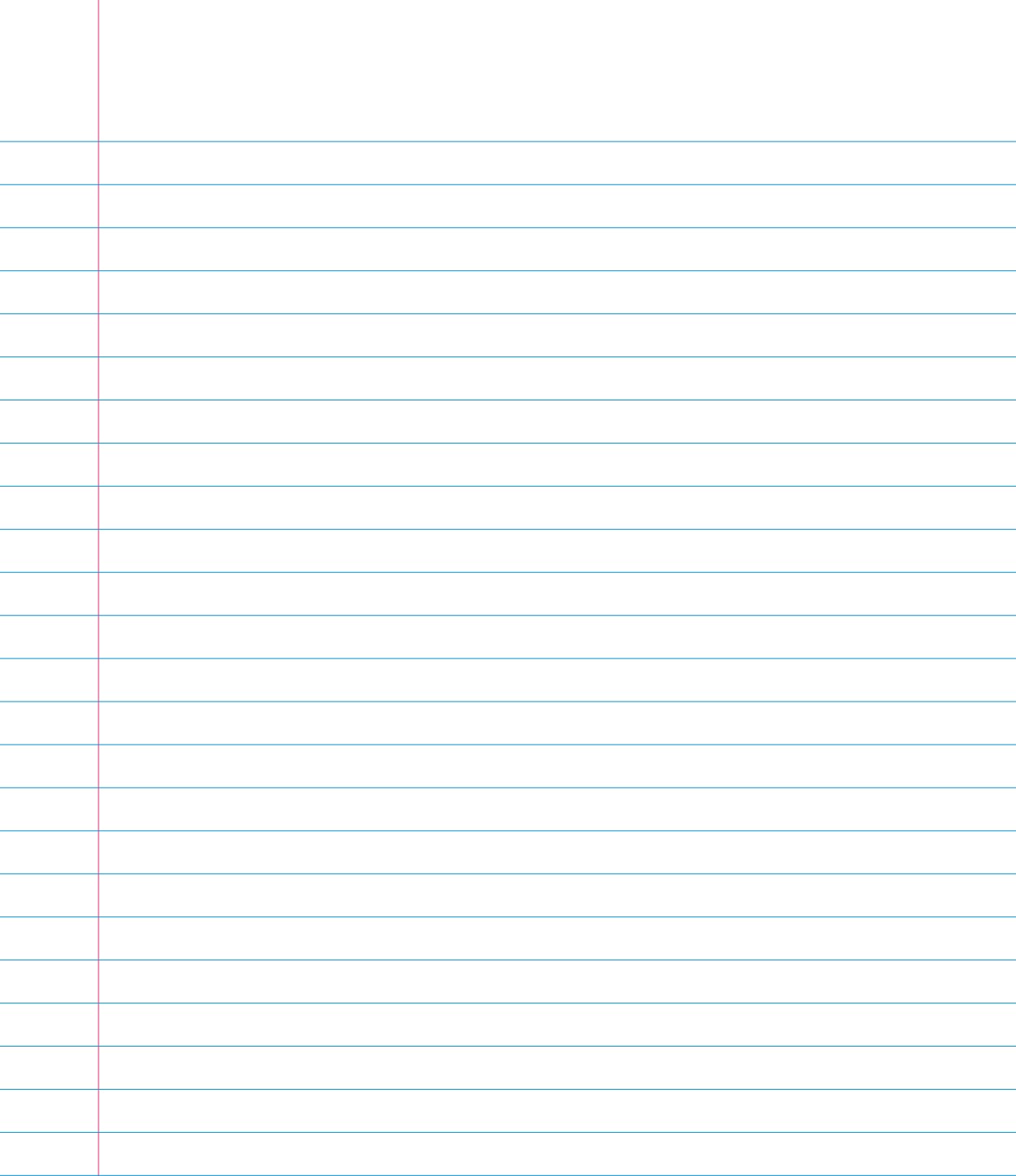
En tant que citoyen, je suis invité à participer au processus de décision et à défendre mes intérêts. L'administration favorise la participation des citoyens et veille à ce que les informations et les instruments nécessaires soient disponibles.

### Explication

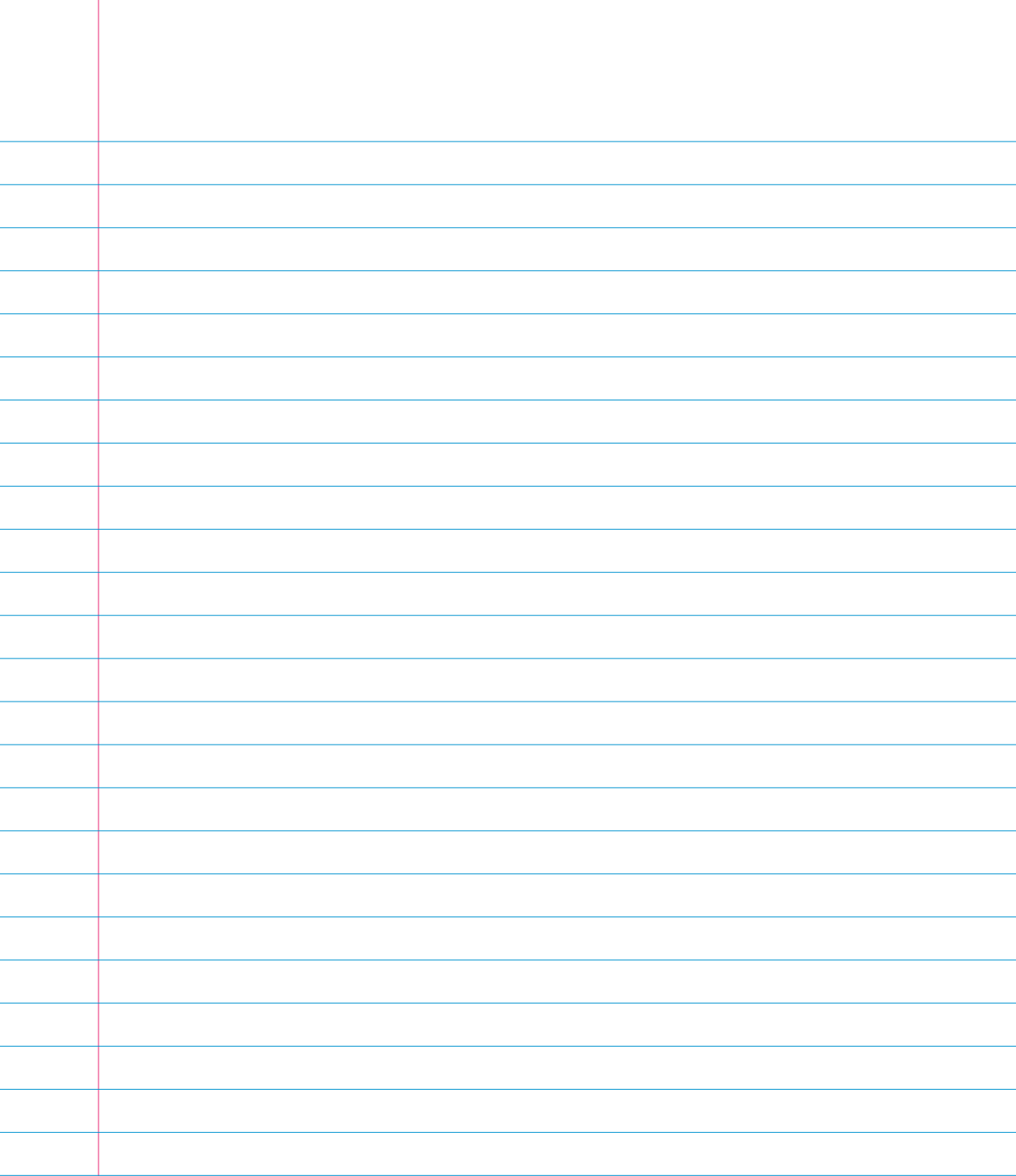
L'administration électronique n'est pas utile uniquement pour améliorer les prestations de services, réduire les lourdeurs administratives et renforcer l'efficacité interne. Elle offre également de bons résultats en termes d'implication et de participation des citoyens. Les méthodes qui améliorent la prestation de service peuvent, à n'en pas douter, être utilisées pour promouvoir l'action citoyenne.

Le << Voting Assistant >> ([www.stemwijzer.nl](http://www.stemwijzer.nl)), qui rencontre un succès certain, aide les électeurs à comparer les programmes des partis politiques et à faire un choix en connaissance de cause. Le vote électronique pourrait entraîner une augmentation du taux de participation aux élections. Le dialogue en ligne (chat) et les bloc-notes (blogs) peuvent également contribuer à une plus grande transparence du processus politique. Cependant, le seul fait de disposer des outils nécessaires n'apporte pas la garantie de leur utilisation réelle. L'administration et les citoyens devraient réfléchir à ce que ces outils peuvent apporter à leur relation actuelle. Bien que, d'un côté, les citoyens semblent se désintéresser des partis politiques, de l'autre, ils explorent les possibilités d'action collective et de nouveaux moyens de pression via Internet, plateforme susceptible de donner des moyens d'agir aux citoyens. De ce point de vue, combler la fracture numérique reste, pour nous tous, un objectif à atteindre.









### **Burger@overheid (citoyens@administration)**

Le programme e-citoyen est une plateforme indépendante destinée à promouvoir la mise en place de l'administration électronique du point de vue du citoyen. À cette fin, il fait intervenir les citoyens, conseille les organismes gouvernementaux et assure un suivi des progrès réalisés. Burger@overheid réalise régulièrement des enquêtes auprès de son propre panel de citoyens, décerne chaque année un prix qui récompense les meilleures pratiques sur Internet et enrichit actuellement la Charte du « e-citoyen » en y ajoutant des exigences de qualité pour l'administration électronique. Burger@overheid est une initiative du ministère néerlandais de l'Intérieur. Le bureau (chef : Matt Poelmans) fait partie de l'ICTU, fondation néerlandaise chargée de la mise en œuvre des TIC au sein de l'administration. Un comité directeur représentant des groupes de pression de citoyens contrôle les travaux.

### **Charte du « e-citoyen »**



Une fois achevée la mise en place de l'administration électronique, quelles peuvent être les attentes des citoyens ? La réponse se trouve dans la Charte du « e-citoyen ». Celle-ci repose sur des critères de qualité qui définissent la relation électronique instaurée entre les citoyens et l'administration (en matière d'échange d'informations, de fourniture de services et de participation à la vie politique). Ces exigences de qualité sont formulées comme des droits des citoyens, auxquels correspondent des obligations de l'administration. Définies dans l'intérêt du citoyen et de l'administration, ces exigences permettent aux citoyens de demander des comptes à l'administration sur la qualité des contacts en ligne. L'administration, quant à elle, peut s'appuyer sur la charte pour juger de la qualité de ses performances. Par conséquent, cette charte est un instrument favorisant la poursuite du développement de l'administration électronique du point de vue des citoyens.

### **Prix « e-administration »**



Burger@overheid décerne chaque année des prix aux meilleurs sites Internet de l'administration. Deux prix sont décernés : l'un par le public, l'autre par un jury. Ces récompenses visent à encourager les institutions gouvernementales à améliorer en continu leurs sites Internet. Le prix 2005 a été décerné à l'autorité nationale chargée de la délivrance des bourses d'études, qui répondait au mieux aux exigences figurant dans la Charte du « e-citoyen ». Un prix est également prévu pour le site Internet le moins performant, appelé « webflop ». En 2005, c'est la deuxième chambre du Parlement qui l'a reçu pour ne pas avoir réussi à faciliter la communication entre citoyens et administration.

### **Échantillon représentatif des e-citoyens**



Un panel de citoyens est utilisé pour recueillir les expériences et les opinions de citoyens concernant les programmes de l'administration électronique néerlandaise. Cet échantillon est constitué de 2 300 citoyens représentatifs de la population néerlandaise en termes d'âge, d'éducation et de situation géographique. Défini par un institut de recherche spécialisé, ce panel est consulté plusieurs fois par an via des questionnaires en ligne. Les thèmes abordés récemment sont : les réponses par messagerie électronique, la sécurité Internet, la transparence, le vote électronique, l'espace de stockage de données sécurisé. Les citoyens peuvent également intervenir via le site Internet [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl), sur lequel ils peuvent communiquer des idées et participer à des discussions en ligne.

## La Charte du « e-citoyen »

1. Choix du moyen de communication
2. Transparence du secteur public
3. Vue d'ensemble des droits et des devoirs
4. Information personnalisée
5. Caractère pratique des services
6. Transparence des procédures
7. Confiance et fiabilité
8. Une administration à l'écoute des citoyens
9. Responsabilité et études comparatives
10. Participation et moyens d'action



**Burger@Overheid.nl**

### **Programme e-Citoyen**

**Adresse** Nieuwe Duinweg 24-26  
2587 AD La Haye

**Courier** B.P. 84011  
2508 AA La Haye

**Tél.** +31 70 8887868

**Mél** burger@overheid.nl

**Site Internet** www.burger.overheid.nl