



Danemark : une stratégie numérique pour contribuer à l'inclusion

Se positionnant – au sein de l'Union européenne – en deuxième place et juste derrière l'Estonie, pour les services publics numériques, le royaume nordique mène, depuis près de vingt ans, une politique très volontariste, voire dirigiste en matière d'administration électronique. Le gouvernement a présenté en mai dernier sa nouvelle stratégie quinquennale¹ pour « un Danemark numérique plus fort et plus sécurisé » avec laquelle il vise à atteindre une réelle appropriation par tous les citoyens, sans exception.

Depuis sa mise en place, en 2014 par la Commission européenne, l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI²) classe le Danemark à la première place sur les 28. Le score a même été amélioré la deuxième année. Cet indice est calculé sur la base de cinq indicateurs (connectivité, capital humain, utilisation d'Internet par les citoyens, degré de numérisation des entreprises, dématérialisation dans les services publics). Un tel niveau d'excellence est dû à l'utilisation massive d'Internet par la population, à la forte intégration des technologies numériques dans les entreprises, mais surtout à son administration extrêmement dématérialisée. C'est également l'aboutissement de quinze années d'un travail de collaboration active entre les trois niveaux d'administration (État central, régions et municipalités).

L'État a, dès le début, fait le choix du numérique partout où cela était possible (« digital by default³ ») dans les services publics et pour les liens entre administration et citoyens. Depuis la création de la *Digital Taskforce* en 2001, de nombreuses réalisations⁴ de grande ampleur ont vu le jour, dont plusieurs furent des premières européennes, voire mondiales et sont entrées dans le quotidien des habitants. Cette transition vers une administration « exclusivement » électronique ne peut toutefois se faire si certaines inégalités d'accès perdurent.

Administration électronique obligatoire pour tous

Claus Juhl, directeur de la *Digital Taskforce*, déclarait en 2006 : « Vous devez rendre ce type de démarches obligatoire si vous voulez dépasser les 5 % ou 10 % d'utilisateurs et c'est comme cela que vous obtenez une vraie transformation de la société⁵ ». Introduite en 2001, la boîte aux lettres et d'archivage électronique (eBoks⁶) a été rendue obligatoire en 2014 pour tout citoyen de plus de 15 ans. Une dérogation est accordée aux seules personnes pouvant justifier – auprès de leur administration communale – d'un accès limité à Internet (99 % du territoire est raccordé au haut débit), de difficultés linguistiques ou « dont l'état de santé est incompatible avec l'utilisation d'échanges par voie électronique ».

La loi entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2014 a *de facto* rendu obligatoire l'utilisation de la voie électronique (Digital Post) pour tous les contacts avec l'Administration. Pour ce faire, les citoyens utilisent le NemID⁷, identité et signature électronique, lancé en 2010. Cette procédure d'authentification est basée sur le numéro unique

¹ <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Digital-Strategy-2016to2020/Press-Release-New-Digital-Strategy>

² <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/denmark>

⁴ <http://tyskland.um.dk/de/uber-uns/news/newsdisplaypage/?newsid=ab599dff-8bd8-493b-8b5e-1566d3382e37>

⁵ <http://www.futura-sciences.com/tech/actualites/tech-danemark-administration-electronique-obligatoire-tous-8435/>

⁶ <https://www.e-boks.com/danmark/en/>

⁷ <https://www.nemid.nu/dk-en/>

(CPR⁸) attribué à chaque citoyen depuis 1968. Il est utilisé à la fois par toutes les administrations et toutes les banques danoises pour leurs services en ligne.

Un texte qui renforce les dispositions prévues par la loi de juin 2012, s'appliquant à l'Administration et planifiant une dématérialisation de l'ensemble des démarches administratives sur une période de quatre ans⁹. Mais il a surtout permis au gouvernement de réaliser l'objectif que le pays s'était fixé en 2011 : atteindre un taux effectif de 80 % des échanges par voie électronique avant fin 2015. En mai 2016, *Digitaliseringsstyrelsen*, l'agence pour l'administration électronique, a publié les derniers chiffres¹⁰ : un taux d'utilisation de 87 % pour les citoyens et de 77 % pour les administrations.

Des gains investis au bénéfice des personnes sans accès

Si l'amélioration de la qualité des services publics est présentée comme le fil conducteur de cette transition numérique, son efficacité fait l'objet de mesures régulières par le *Rigsrevisionen* (cour des Comptes) au sein duquel deux bureaux ont une activité entièrement dédiée à l'administration électronique¹¹. La nouvelle stratégie de 2016 maintient d'ailleurs l'objectif de réaliser une économie annuelle de 400 millions d'euros, que le gouvernement s'engage désormais à utiliser en priorité pour financer les mesures qu'il met en place au profit des personnes en situation de difficulté face au numérique (accompagnement personnalisé et gratuit dans les bibliothèques, aide à l'acquisition de matériel et participation à l'abonnement à Internet).

Ce nouveau plan quinquennal, qui a fait l'objet de concertations avec la population et de négociations avec les différents partenaires concernés¹² tout au long de l'année 2015, s'articule autour de trois objectifs : créer un secteur public encore plus efficace avec des services de haute qualité centrés sur le bien-être ; exploiter les données comme une matière première pour la recherche, la technologie et l'innovation ; veiller à un développement de solutions numériques sécurisées pour renforcer la confiance de tous les citoyens.

Il se décline sous la forme de trente-trois initiatives¹³ parmi lesquelles on peut noter la simplification des démarches encore jugées complexes par les citoyens, l'amélioration du service d'assistance aux utilisateurs par un renforcement de la formation pédagogique des agents publics, le partage plus rationnel des données personnelles par les administrations. Claus Hjort Frederiksen, ministre des Finances qui a la tutelle de *Digitaliseringsstyrelsen*, indique : « Au niveau international, le Danemark est considéré comme un pionnier dans la numérisation du secteur public. Une collaboration étroite est l'essence même d'un secteur public numérique cohésif. Cela signifie que, pour notre société, nous sommes prêts à exploiter et adapter les opportunités offertes par les nouvelles technologies, tout en préservant cette sensibilité unique des Danois pour la sécurité et la confiance mutuelle ».

Culture de la transparence et confiance élevée dans les services publics

Le Danemark a rejoint le Partenariat pour un gouvernement ouvert (OGP) dès novembre 2011¹⁴. Trois points (N° 4, 5 et 6) de son deuxième plan d'action concernent directement les dispositifs en matière d'administration électronique au service de l'inclusion. Le gouvernement s'engage ainsi devant la communauté internationale sur les mesures que l'on retrouve dans la nouvelle stratégie et va se soumettre à une évaluation indépendante. Une volonté de transparence fortement ancrée dans la culture de ce pays et reconnue par tous : pour la quatrième année consécutive, il est classé premier au niveau mondial par Transparency International avec le plus faible indice de perception de la corruption¹⁵.

Il en résulte un niveau de confiance particulièrement élevé dans l'Administration qui se manifeste notamment – sur le plan des échanges par voie dématérialisée – par l'absence de craintes de la part de la population en ce qui concerne la protection des données personnelles¹⁶. En 2016, le Danemark est, selon le World Happiness Report établi depuis 2012 par les Nations unies¹⁷, le pays où les habitants sont le plus heureux de la planète. Ce classement prend en compte six indicateurs, dont la confiance dans les institutions.

Jean-François Adrian

⁸ <https://cpr.dk/in-english/moving-to-denmark/>

⁹ <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Mandatory-digital-self-service>

¹⁰ <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/eGOV-strategy/The-Danish-public-sector-reaches-ambitious-digital-milestone>

¹¹ <http://uk.rigsrevisionen.dk/media/1390279/annual-report-2015.pdf>

¹² <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Digital-Strategy-2016to2020/The-new-Digital-Strategy-in-the-making>

¹³ http://www.digst.dk/~media/Files/English/Ny-strategi-2016-2020/DS_Singlepage_UK_web.pdf

¹⁴ <http://www.opengovpartnership.org/country/denmark>

¹⁵ <https://www.transparency.org/cpi2015/results#results-table>

¹⁶ <http://blog.economie-numerique.net/2016/02/17/leconomie-numerique-danoise/>

¹⁷ <http://unsdsn.org/news/2016/03/16/world-happiness-report-2016-update-ranks-happiest-countries/>