

Distr.  
GÉNÉRALE

CES/AC.71/2005/25 (Summary)  
3 février 2005

FRANÇAIS  
Original: ANGLAIS

**COMMISSION DE STATISTIQUE et  
COMMISSION ÉCONOMIQUE  
POUR L'EUROPE (CEE)**

**CONFÉRENCE DES STATISTICIENS  
EUROPÉENS**

**COMMISSION EUROPÉENNE**

**OFFICE STATISTIQUE DES  
COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES  
(EUROSTAT)**

**ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE  
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE)  
DIRECTION DES STATISTIQUES**

**Réunion mixte CEE/Eurostat/OCDE sur la gestion des systèmes d'information statistique  
(Bratislava, Slovaquie, 18-20 avril 2005)**

Thème iv): Examen et suivi des activités de la Conférence des statisticiens européens

**ENQUÊTE INTERNATIONALE SUR LE RÔLE DES SERVICES NATIONAUX  
DE STATISTIQUE DANS LE CADRE DES SERVICES  
ÉLECTRONIQUES (e-SERVICES)**

Note du secrétariat de la CEE<sup>1</sup>

**Résumé**

**I. BREF RÉSUMÉ DES RÉSULTATS**

1. En mai 2004, la Réunion mixte CEE/Eurostat/OCDE sur la gestion des systèmes d'information statistique a examiné un projet de questionnaire de 16 pages élaboré par Statistique Canada. Il a été décidé d'entreprendre une enquête pilote et de rassembler des observations en vue d'une amélioration éventuelle du questionnaire. Quinze pays (Allemagne, Bulgarie, Canada, Croatie, Chypre, France, Irlande, Italie, Japon, Lituanie, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie et Turquie) ainsi que trois organismes internationaux (OCDE, Eurostat et CEE) ont participé à l'enquête pilote. On trouvera ci-après un résumé de ce processus d'enquête.

---

<sup>1</sup> Document établi par Juraj Riecan ([juraj.riecan@unece.org](mailto:juraj.riecan@unece.org)).

2. L'enquête a porté essentiellement sur le rôle des organismes de statistique dans le cadre des services électroniques (administration électronique, dite aussi «cybergouvernement»), et s'est articulée autour des thèmes suivants: i) le rôle des services nationaux de statistique dans le cadre de l'administration électronique; ii) collecte de données d'enquête; iii) diffusion; iv) relations avec les parties prenantes; et v) gestion de la technologie.

3. Les répondants ont souligné que les réponses fournies dans le cadre de l'enquête pilote reflétaient uniquement le point de vue des organismes centraux de statistique, et non pas celui des systèmes nationaux de statistique dans leur ensemble, et ce, en raison de la complexité du questionnaire et du bref délai de réponse qui avait été fixé. Les organismes internationaux participants n'ont répondu qu'aux questions qui les intéressaient, notamment à celles qui concernaient la diffusion, les relations avec les parties prenantes et la gestion de la technologie.

4. **Le rôle des services nationaux de statistique dans le cadre de l'administration électronique:** Dans près de la moitié des pays qui ont participé à l'enquête pilote, on prévoit que les organismes de statistique feront en sorte que l'ensemble de leurs produits, programmes et services soient mis à la disposition des utilisateurs, en ligne, d'ici à la fin de la période 2005-2008. Les principaux facteurs qui incitent à utiliser l'Internet pour les communications et les services sont les suivants: i) améliorer le degré de satisfaction des citoyens s'agissant des services offerts par l'administration; ii) améliorer l'accessibilité aux programmes publics; iii) améliorer la rapidité des services ou leur aptitude à répondre aux attentes; et iv) réagir aux pressions qui s'exercent pour que les coûts d'exécution des programmes soient abaissés.

5. La disponibilité croissante de produits et de services en ligne aura des répercussions diverses. De l'avis général des répondants, **le public s'attendra à disposer gratuitement de données plus actuelles**. Il sera aussi de plus en plus fréquemment demandé que les réponses soient communiquées en ligne. Un sous-ensemble de répondants compte en outre voir la confiance dans les statistiques se renforcer, de même que la protection de la vie privée et le caractère confidentiel des données.

6. **Collecte de données d'enquête:** La possibilité de répondre en ligne est offerte le plus fréquemment dans le cas des enquêtes auprès des entreprises (par 85 % des services nationaux de statistique), dans une moindre mesure pour les enquêtes à caractère social (40 %) et pour les recensements (28 %). Les motivations qui amènent à offrir une possibilité de réponse en ligne varient selon les pays. On constate que les principales d'entre elles sont: i) l'amélioration de la qualité des données recueillies; ii) l'amélioration de l'actualité des données recueillies; iii) la réduction du coût des activités de collecte de données; et iv) l'amélioration des taux de réponse en général, ce dernier facteur étant aussi considéré comme très important mais – ce qui est étonnant – pas autant que les trois facteurs précédents. Toutefois, une analyse détaillée a montré que dans le cas des enquêtes auprès des entreprises, les services nationaux de statistique espèrent que la possibilité de répondre en ligne améliorera les taux de réponse. L'enquête pilote n'a pas permis de dégager une approche commune. Chaque pays réalise sa collecte de données à sa façon.

7. **Diffusion:** Tous les organismes qui ont répondu à l'enquête pilote (services nationaux de statistique et organismes internationaux) ont mis en place un service de diffusion électronique en ligne. Ils envisagent tous de proposer un système, s'appuyant sur une base de données, de navigation et de consultation des statistiques, tandis que 67 % d'entre eux ont d'ores et déjà

mis en place un tel service. Environ un tiers des organismes répondants ont déjà installé des instruments du commerce électronique pour la diffusion des données, et selon les projets communiqués, cette proportion devrait atteindre ultérieurement 87 %.

8. Les principaux facteurs qui incitent à mettre en œuvre un service de diffusion électronique en ligne sont (par ordre d'importance): i) la satisfaction des besoins et des attentes de la clientèle; ii) l'accès croissant à des données gratuites, ainsi que l'accroissement du volume disponible de données de cette nature; et iii) la réduction des coûts de publication. Le facteur le moins déterminant semble être le désir d'augmenter les recettes que procurent les données «payantes».

9. L'enquête n'a pas permis de dégager une évolution commune en ce qui concerne l'application de différentes méthodes de diffusion électronique malgré une tendance marquée à la mise en œuvre des outils employés pour le commerce électronique (voir le tableau pertinent).

10. Contre toute attente, 50 % seulement des organismes qui ont répondu à l'enquête considéraient que le Web était leur principal support de diffusion, indiquant ainsi que d'autres types de produits conservaient toute leur importance. La situation pourrait évoluer au cours des prochaines années, et la plupart des organismes ont fait état d'activités visant à améliorer la diffusion électronique.

11. **Relations avec les parties prenantes: Le courrier électronique** est de loin le moyen de communication le plus fréquemment utilisé dans les relations de nature consultative. Les **serveurs de liste** (diffusion automatisée de messages électroniques) revêtent une certaine importance pour quelques-uns des services nationaux de statistique ayant répondu. Seuls les organismes internationaux semblent s'intéresser à **l'audioconférence**, à **la vidéoconférence** et à **la conférence sur Internet** en tant que moyen de communication avec leurs organes consultatifs et directeurs.

12. **Gestion de la technologie:** L'enquête pilote s'est concentrée sur la proportion des approvisionnements respectivement interne et externe en moyens technologiques. La plupart des organismes font appel à une combinaison de fournisseurs en privilégiant les moyens internes (65 %); viennent ensuite les fournisseurs publics (20 %) et, enfin, les fournisseurs commerciaux (15 %). Près de la moitié des organismes répondants ont largement regroupé leurs services informatiques en les plaçant sous une direction commune, tandis que 13 % des organismes gèrent chaque service séparément.

## II. AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES PAR LES ORGANISMES AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE PILOTE

13. Dans l'ensemble, les répondants ont estimé que le questionnaire était trop complexe. **Si une enquête à grande échelle est organisée pour l'ensemble des pays, il faudra simplifier le questionnaire.**

14. Les informations demandées ne sont pas toutes facilement disponibles au sein du service national de statistique car i) l'information nécessaire pour remplir le questionnaire doit être recherchée dans les différentes unités administratives du service national de statistique et ii) pour avoir une image complète du rôle de la statistique nationale dans le cadre des services électroniques (cybergouvernement), il faudrait également prendre en compte les autres

organismes qui composent le système national de statistique (dans le cas des structures décentralisées), au lieu de se limiter au service national de statistique. **Une couverture des systèmes nationaux de statistique qui soit complète, et non pas restreinte aux services nationaux de statistique, devra être envisagée si l'on entreprend une enquête à grande échelle.**

15. Bien que l'enquête soit centrée sur les questions de politique générale et de gestion, on ne peut éviter d'employer des termes techniques dans ce contexte. **Par conséquent, il faudrait ajouter des notes explicatives plus détaillées.**

16. Certains services nationaux de statistique des pays de la CEI souhaitaient répondre à l'enquête pilote, mais ont jugé qu'il était trop difficile pour eux de remplir le questionnaire en anglais. Il en résulte que **si l'on organise ultérieurement une enquête à grande échelle, il conviendra de distribuer une traduction en russe.** Il s'agit là d'une précision très importante étant donné que la situation actuelle et l'évolution future dans les pays de la CEI présentent un grand intérêt pour une telle enquête.

17. Les répondants ont également fait état de difficultés d'ordre plus technique. Par exemple, la version électronique actuelle du questionnaire (MS Excel) ne facilite pas l'inclusion de notes de bas de page et d'autres commentaires.

-----