

Veille numérique Hongrie

Août 2024

La citoyenneté numérique

Le programme de « la citoyenneté numérique » va être lancé à partir du 1er septembre a déclaré Csaba Dömötör, Secrétaire d'État parlementaire auprès du cabinet du Premier ministre. Il a expliqué que ce programme était basé sur une application pour téléphone portable, à même de traiter des cas de plus en plus nombreux sans file d'attente.

Le processus est le suivant : il convient dans un premier temps de s'enregistrer auprès du bureau gouvernemental avant, ensuite, de télécharger le programme. La personne qui s'est enregistrée recevra alors une notification sur son téléphone portable lors des jours suivants et pourra utiliser l'application. Cette dernière permettant de s'identifier, il ne sera dès lors plus nécessaire d'être porteur d'une carte d'identité. Toutes les données personnelles seront disponibles dans l'application, sans qu'il soit nécessaire de chercher son numéro de sécurité sociale, les détails de sa voiture ou son numéro d'identification fiscale.

Selon Csaba Dömötör, la nouvelle application facilitera et accélérera l'accès aux services publics. Elle permettra aussi d'utiliser environ 200 interfaces publiques, telles que magyarorszag.hu, eSZJA et Egészségablak. Il sera aussi théoriquement possible de prendre des rendez-vous dans les bureaux du gouvernement et de demander un « certificat moral » (extrait de casier judiciaire), par la simple pression sur un bouton.

Des fonctions supplémentaires seront ajoutées ultérieurement à l'application et susceptibles d'être aussi utilisées par les opérateurs du marché :

- A partir du troisième trimestre 2025, l'application permettra également de se connecter aux interfaces des banques et des fournisseurs de services publics, et les signatures numériques seront disponibles à partir de ce moment-là ;
- A partir du quatrième trimestre 2025, il sera possible d'utiliser l'application pour acheter une voiture, et tous les documents seront disponibles électroniquement dans le portefeuille numérique.
- A partir de 2026, *ePayment* (service de paiement électronique) et *ePost* (communication avec les autorités qui sera gérée via une boîte aux lettres numérique sécurisée) seront disponibles dans l'application.

L'objectif global du programme est de transférer l'identification personnelle et les démarches administratives vers des plateformes numériques. L'utilisation de documents physiques sera néanmoins toujours nécessaire dans certains cas comme, par exemple, lors de déplacements à l'étranger ou lorsque l'utilisation de QR codes sera jugée insuffisante.

Transformation de nos lieux de travail

L'intelligence artificielle se répand rapidement, non seulement pour son usage à titre privé pour les particuliers, mais aussi dans le monde des affaires. Selon des études récentes, elle est susceptible d'accroître l'efficacité de certains professionnels jusqu'à 50 %, et les changements à venir sur les lieux de travail seront de plus en plus perceptible lors des années à venir.

Tamás Kórácz, partenaire de KPMG Management Consulting, a déclaré que l'IA est déjà partout : elle était présente au championnat d'Europe de football, où elle calculait le taux de possession du ballon, mais également sur Netflix, qui recommande des films par comparaison avec d'autres utilisateurs qui ont déjà fait des choix similaires aux nôtres. Selon Tamás Kórácz, notre génération n'a pas encore à craindre que l'IA la remplace, mais

les emplois évolueront dans un avenir désormais prévisible. Selon l'expert, la numérisation, y compris les développements du Cloud, du Big Data et de l'IA, peut non seulement servir de tremplin pour les entreprises hongroises, mais aussi ouvrir de nouvelles voies pour améliorer les expériences des consommateurs comme des employés, et transformer les modèles des relations d'affaires.

KPMG est sur le point de publier une nouvelle enquête (*Artificial Intelligence (AI) Achievement Survey*) dont les données préliminaires montrent déjà que la majorité des entreprises ont mis à l'essai des solutions liées à l'IA dans un certain nombre de domaines et testé plusieurs outils. La plupart se refuse à faire aveuglément confiance aux résultats générés par l'IA. Cette dernière fournit certes une aide appréciable, mais ses résultats doivent encore faire l'objet de vérifications. Pour que les technologies d'avenir soient précises, il faut des experts réfléchis et créatifs, capables de définir le périmètre exact des documents à saisir, des tâches à effectuer, du contenu attendu et de la précision des réponses demandées. Dans ce domaine, les machines et les humains ne sont donc pas en concurrence, mais doivent s'appuyer de manière réciproque l'un sur l'autre afin que des bonds significatifs puissent être réalisés, en termes de productivité comme de réactivité.

GKI : le niveau de numérisation des entreprises hongroises est inférieur à la moyenne de l'UE

Selon l'analyse de GKI (Institut de recherches économiques), les entreprises hongroises sont deux fois moins nombreuses à utiliser une solution basée sur l'IA que les entreprises de l'UE. Même si le niveau de numérisation du secteur commercial hongrois reste inférieur à la moyenne de l'UE, l'institut considère cependant que les indicateurs hongrois sont les meilleurs de la région.

Selon le rapport, 35 % des entreprises utilisent en Hongrie des systèmes de gestion d'informations, contre 43 % dans l'UE. Dans cet espace européen, 32 % des entreprises utilisent au moins deux plateformes sociales, contre 17 % des entreprises hongroises. Ces dernières ne sont qu'à deux points de pourcentage de la moyenne de l'UE (39 %) pour ce qui concerne l'utilisation des services d'informatique en Cloud.

8 % des entreprises de l'UE ont utilisé en 2023 une solution basée sur l'IA, contre seulement 3,7 % des entreprises hongroises. Ces sociétés hongroises utilisent l'IA dans les domaines du marketing et des ventes, de la comptabilité et de la finance, ainsi dans la production. Il est aussi fait remarquer que la Hongrie obtient de bons résultats en termes de volume de ventes électroniques : 23 % des ventes nettes des entreprises hongroises proviennent de ventes en ligne, soit un pourcentage supérieur à la moyenne de l'UE (18 %). Pour les PME hongroises, le chiffre est de 18 %, contre 12 % seulement au niveau de l'UE (12 %).

L'analyse du GKI fait ressortir qu'un nombre croissant d'entreprises hongroises adoptent les technologies numériques. Cette évolution fait en partie suite à la crise du coronavirus mais, même après la Covid, cette tendance à la numérisation perdure.

GKI sur le numérique

Selon le même GKI, le nombre de personnes qui disposent d'un accès internet en Hongrie est plutôt bon en regard des chiffres à l'international. Néanmoins, au niveau national, il existe de gros écarts régionaux et démographiques. Selon KSH, le taux de ménages qui disposent d'une connexion à haut débit était de 93 % en 2023, mais était inférieur de 10 % dans la Grande Plaine du Nord par rapport à Budapest. Au niveau démographique, 75 % des personnes de niveau d'éducation primaire et 97% des personnes qui ont suivi un enseignement supérieur utilisent l'internet quotidiennement. Ce taux est de 100 % pour les 16-24 ans et 78 % pour les 55-74 ans.

La majorité des Hongrois utilisent l'internet pour se divertir et entretenir des relations sociales. Seul un internaute sur quatre l'utilise pour l'administration en ligne et un sur cinq pour des cours d'apprentissage en ligne. 43 % des internautes hongrois lisent des sites d'actualités en ligne et 18 % écoutent des podcasts.

Selon le gouvernement, l'une des clés du rattrapage économique réside dans la culture numérique de la population. Selon l'analyse, 64 % de la population nationale possède au moins des compétences numériques générales de base, contre 61 % des citoyens de l'UE. Parmi les pays du V4, les compétences numériques des Hongrois sont plus élevées que celles des Polonais et des Slovaques. En revanche, les Tchèques dépassent les Hongrois. On relève aussi qu'un nombre relativement important d'entreprises organisent des formations informatiques pour leurs salariés. Selon les données d'Eurostat, le ratio est de 22 % pour les entreprises de l'UE qui emploient plus de 10 salariés. Il est de 18 % en Hongrie car il existe a priori un moins grand nombre d'emplois qui requièrent des connaissances en informatique. Toutefois, dans le même temps, l'essor des achats en ligne témoigne de l'ouverture au numérique. On constate ainsi que 70 % de la population a effectué un achat sur Internet en un an, soit la moyenne de l'UE.

Les dépenses des ménages ont augmenté en matière de communications

Le NMHH (L'autorité nationale des médias et communications) réalise chaque année une étude de marché sur l'utilisation des services de communication des ménages. Selon cette étude, le prix mensuel moyen payé pour ces services en 2023 était de 20 900 HUF, soit 13 % de plus que l'année précédente. L'augmentation des dépenses reste inférieure au taux moyen d'inflation.

Plus de la moitié des dépenses de communication (12 400 HUF par mois) sont consacrées aux services mobiles, c'est-à-dire aux appels vocaux et à l'internet mobile utilisés avec un téléphone portable, suivis par les services de télévision (4 100 HUF en moyenne) et l'internet à domicile (3 500 HUF). Le téléphone fixe est déjà moins utilisé : les ménages ne dépensent en moyenne que 600 HUF pour ce service.

Le total des dépenses de communication exclut les services de streaming, que les utilisateurs paient généralement directement au fournisseur de contenu.

Le nombre moyen de cartes SIM utilisées dans les ménages (2,0 en 2023) et le taux d'utilisation des autres types de services sont restés sensiblement inchangés.

L'augmentation des dépenses des ménages a été la plus importante pour les services de téléphonie mobile. Alors que les ménages dépensaient 10 500 HUF par mois en 2022, ils ont dépensé 12 400 HUF l'année dernière, sans compter les remboursements mensuels ou les achats de téléphones mobiles. Cela représente une augmentation de 18 % des dépenses.

En 2023, 45 % des abonnements mobiles des personnes interrogées incluaient déjà plus de 10 Go de données internet mobiles par mois, contre seulement 32 % en 2022.