



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 29174

### Texte de la question

M. Christian Estrosi appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de l'aménagement du territoire sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans la fonction publique. Pour la fonction publique, ces NTIC apparaissent comme un outil indispensable afin d'offrir un meilleur service aux usagers. Il lui demande donc de bien vouloir lui préciser quelles mesures il entend prendre afin de développer l'usage des NTIC dans la fonction publique. - Question transmise à M. le secrétaire d'État à la réforme de l'État.

### Texte de la réponse

Le développement des technologies de l'information et de la communication représente un enjeu important pour l'ensemble des acteurs publics. Ainsi, le Premier ministre a souhaité, en mettant en place le plan Reso 2007, que l'ensemble des administrations puisse renforcer et coordonner leurs actions dans ces domaines. En effet, comme l'a rappelé récemment le Président de la République lors de ses vœux aux corps constitués, le développement de l'administration électronique est l'une des priorités de ce gouvernement et sera l'un des leviers de la réforme de l'État. C'est pour répondre à l'ensemble de ces besoins que le Gouvernement, sur proposition du secrétariat d'État à la réforme de l'État, a créé l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE). Cette agence interministérielle a pour mission de coordonner l'ensemble des projets des ministères et de favoriser la mutualisation des ressources technologiques et humaines des administrations. Le 9 février dernier le Premier ministre a présenté avec le ministre de la fonction publique et le secrétaire d'État à la réforme de l'État, le projet ADELE 2004-2007. Ce projet stratégique est complété par un plan d'action concernant 140 projets de services qui seront mis en place par les ministères, les collectivités territoriales et les organismes sanitaires et sociaux, durant la période 2004-2007. La cohérence d'ensemble sera assurée par l'ADAE. D'une manière générale, le Gouvernement souhaite que l'administration électronique soit au service de l'ensemble des citoyens et pas seulement des seuls internautes : les services seront accessibles aux guichets publics, sur des bornes publiques autant que par Internet. De plus, les attentes des usagers seront systématiquement prises en compte dans le développement de chacun des projets. Ces projets seront donc accompagnés d'importants volets (financiers et humains) liés à la sensibilisation des usagers des administrations et à la formation des agents publics. En effet, trop souvent par le passé, lorsqu'il a été question de développer ces technologies au sein des administrations, le volet technologique constituait la principale préoccupation. Un autre défi pour les administrations sera de valoriser les projets mis en place localement afin que l'expérience acquise puisse bénéficier à l'ensemble des administrations. A cette fin, un observatoire sera mis en place au sein de l'ADAE pour analyser et valoriser ces nouveaux services et veiller à les faire évoluer en fonction des besoins de leurs usagers. Cette démarche orientée vers l'utilisateur devra guider l'ensemble des administrations afin de créer des services qui simplifieront la vie des citoyens. Ce sera par exemple le cas pour les procédures automatisées de changement d'adresse qui permettront d'informer les administrations et les services publics sélectionnés par l'utilisateur, limitant ainsi le temps passé à contacter les différentes administrations tout en laissant une liberté de choix quant aux organismes informés. Un espace personnalisé

sera également mis en place pour les citoyens qui le souhaitent. Cet espace permettra à l'utilisateur de stocker à la fois ses données personnelles - afin de remplir plus facilement les formulaires administratifs - et les justificatifs fournis par les administrations - avis d'imposition, extrait d'acte d'état civil, etc. Il sera disponible en ligne, notamment sur le portail mon service public. À l'échelon local, le Gouvernement souhaite aussi aider les collectivités locales à développer des services de proximité. Ce sera en particulier le cas avec les cartes de vie quotidienne qui permettront de simplifier les démarches des citoyens avec leurs administrations locales (dans le domaine de la vie scolaire, des transports ou encore des services à domicile). Parallèlement aux services mis en place pour les citoyens, les entreprises et les associations, des services spécifiques seront aussi mis en place pour simplifier le travail des agents publics. Ainsi la carte et le portail d'agent public permettront aux agents de l'ensemble des administrations de traiter les demandes des citoyens et de travailler en réseau pour un meilleur exercice de leur compétence. Pour les administrations, l'un des projets les plus importants sera, à l'horizon 2005, de dématérialiser l'ensemble des procédures des marchés publics. À terme c'est l'ensemble de la filière achat des administrations qui sera amenée à évoluer à mesure que seront intégrés ces systèmes d'information et de communication. Les ressources technologiques et humaines mises en place devront être mises en commun, afin que les projets d'administration électronique ne reposent plus seulement sur des acteurs isolés mais qu'ils puissent profiter à l'ensemble des administrations et, au-delà, à l'ensemble des citoyens. La coordination des services des administrations ne pourra en effet être efficace que si elle s'accompagne d'une coordination des technologies mises en place. Mais, pour que les citoyens puissent utiliser l'ensemble de ces nouveaux services, un lien de confiance entre les citoyens et leurs services publics en ligne doit être établi. En effet, comme l'a montré l'irruption des courriers électroniques non sollicités (ou spam), la sécurisation des données personnelles des citoyens sera l'une des conditions essentielles à l'établissement de cette confiance. De plus que par les administrations devront se montrer exemplaires tant par la simplicité que par l'ergonomie des services mis en place. L'Internet représente en effet un nouvel environnement dans lequel la confiance est un élément crucial. Pour garantir la sécurité juridique et technique de l'usage des téléservices, l'administration mettra en place plusieurs outils d'identification des usagers, selon la sensibilité des services utilisés à distance : simple mot de passe, message SMS sur les téléphones mobiles et, pour les services nécessitant un niveau élevé de sécurité, des cartes à puce telles que la carte nationale d'identité électronique, la carte Vitale ou la carte de vie quotidienne.

## Données clés

**Auteur :** [M. Christian Estrosi](#)

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (5<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 29174

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

**Ministère attributaire :** réforme de l'Etat

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 1er décembre 2003, page 9132

**Réponse publiée le :** 23 mars 2004, page 2352