



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### rapports avec les administrés

Question écrite n° 71512

#### Texte de la question

Mme Nathalie Kosciusko-Morizet attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique sur l'administration en ligne. En effet, selon une étude de la Commission européenne, plus de 90 % des prestataires de services publics sont présents sur l'internet et 40 % des services publics de base sont totalement interactifs. Cette étude classe la Suède comme le pays le plus avancé en matière de services publics en ligne ; l'Islande, l'Allemagne, l'Italie, le Royaume-Uni et la Belgique comme étant les pays en forte progression sur ce sujet l'année passée. Aussi lui demande-t-elle de bien vouloir lui indiquer les mesures qui seraient à l'étude afin d'élargir la diffusion de l'administration française en ligne, et dans quels délais elles seraient mises en oeuvre. - Question transmise à M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État.

#### Texte de la réponse

L'étude sur les téléprocédures des administrations européennes publiée en mars 2005 à la demande de la Commission européenne par la société Cap Gemini prend en compte le degré de dématérialisation des procédures administratives en les classant en 4 catégories : les sites d'information (sans procédures en ligne) ; le téléchargement des procédures ; les procédures en ligne (avec identification de l'utilisateur et remplissage du formulaire en ligne) ; la dématérialisation complète de la procédure (sans formulaire papier ou autre démarche). La France se classe au-dessus de la moyenne européenne sur les deux indicateurs fondamentaux que sont la sophistication des services en ligne ainsi que la « disponibilité complète » des procédures. A ce jour, plus d'un millier de formulaires sont déjà téléchargeables en France. Le développement de l'administration électronique constitue une priorité gouvernementale. Dans sa conférence de presse sur la modernisation de l'État du 27 octobre 2005, le Premier ministre a rappelé son souhait qu'à la fin de l'année 2006 deux démarches administratives sur trois puissent être faites sur internet et qu'en 2008 toutes les démarches puissent être faites par ce canal. Le projet de serveur de formulaires en ligne coordonné par l'agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE) (projet ADELE 133 [http://www.adae.gouv.fr/article.php3?id\\_article=372&artsuite=3](http://www.adae.gouv.fr/article.php3?id_article=372&artsuite=3)) sera l'une des bases technologiques de la réalisation de cet engagement gouvernemental. Ce projet a pour objectif de permettre aux usagers de remplir en ligne les formulaires administratifs sans avoir à les imprimer et de les envoyer à l'administration via son site internet. Actuellement, la majorité des téléprocédures oblige l'utilisateur à imprimer le document, puis à l'envoyer par courrier sous format papier à l'administration. La dématérialisation n'est donc que partielle. Le projet de serveur de formulaires vise une dématérialisation totale des formulaires administratifs. La mise en oeuvre se fera en deux étapes : fin du 1er semestre 2006, mise à disposition de l'ensemble des ministères d'un outil de dématérialisation de formulaires électroniques leur permettant une transformation du formulaire imprimable en formulaire électronique remplissage en ligne ; à partir du second semestre 2006 : mise en ligne progressive de nouveaux formulaires, avec éventuellement préremplissage des formulaires (pour éviter à l'utilisateur d'avoir à ressaisir des informations déjà connues de l'administration). Parallèlement au développement « quantitatif » des procédures en ligne, le Gouvernement attache une importance particulière à la simplification des procédures mises à disposition des citoyens. La conception et l'ergonomie des services constituent des éléments cruciaux pour la

réussite de ces projets. C'est la raison pour laquelle, dans les audits de l'État qui seront réalisés d'ici l'été 2006, les principales procédures en ligne, comme la télédéclaration de l'impôt sur le revenu, feront l'objet d'analyses approfondies. Plus encore que pour les procédures « traditionnelles », la conception des services en ligne, et en particulier leur simplicité d'utilisation, conditionne en grande partie leur adoption par les citoyens. C'est notamment l'une des conclusions du « baromètre des usagers de l'administration en ligne » réalisé de manière régulière par l'ADAE depuis 2002 et qui montre une évolution importante dans les usages et dans la perception des différents modes de relation avec l'administration. La troisième vague de ce baromètre a été réalisée du 3 au 7 mars 2005. Cette étude a fait apparaître qu'une majorité de Français se déclarent satisfaits de la qualité des services administratifs. Cette évolution de la satisfaction des usagers déjà amorcée en 2002, s'est confirmée en 2003 et s'est amplifiée en 2005 (+ 7 points en moyenne par rapport à 2002 sur les différents aspects de la satisfaction testés). En comparaison des autres modes de contact avec l'administration, l'usage de l'internet progresse notamment pour la recherche d'information. Le rapport des Français à l'administration s'améliore donc en se diversifiant. Pour leurs relations avec l'administration, les Français déclarent utiliser en priorité le téléphone (38 %), suivi du passage à un guichet (27 %) et le courrier postal (24 %), internet étant cité par 9 % d'entre eux. Le baromètre fait aussi apparaître une progression constante de ce dernier canal. Enfin, pour progresser, l'administration électronique doit toucher des publics qui sont moins acquis à internet. Pour ce faire, il convient de continuer à réduire la « fracture numérique » et cette action constitue une priorité gouvernementale. Ainsi, le nombre de personnes disposant d'un ordinateur est en constante augmentation depuis 2003 (52 % en 2005 contre 49 % en 2003) et le recours à l'internet reste dans une dynamique de progression, atteignant 46 % des Français (+ 18 points depuis 2002). Il est enfin à signaler que la France a connu cette année la plus importante croissance européenne en matière d'accès internet à haut débit (elle est ainsi passée de 600 000 abonnés au début 2002 à plus de 7,5 millions aujourd'hui, c'est-à-dire que les accès à haut débit concernent désormais un foyer sur quatre).

## Données clés

**Auteur :** [Mme Nathalie Kosciusko-Morizet](#)

**Circonscription :** Essonne (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 71512

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** fonction publique

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 2 août 2005, page 7513

**Réponse publiée le :** 14 février 2006, page 1531