



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 27737

### Texte de la question

M. Jean-Pierre Grand attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique sur "l'e-administration". Destinées soit aux particuliers, soit aux entreprises, les démarches en ligne de l'administration sont de plus en plus nombreuses. Avec 70 % de services publics accessibles en ligne, la France confirme sa bonne position en Europe. Ces services sont utilisés par 75 % des internautes français. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer l'état des lieux de "l'e-administration" et les perspectives de développement de nouveaux services en ligne.

### Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative au développement des services publics en ligne. La France montre effectivement des performances enviables dans le domaine de l'administration électronique. Le 7e rapport annuel sur les services publics en ligne en Europe, publié par la Commission européenne en septembre 2007, en témoigne l'indicateur de sophistication, qui mesure le niveau de développement des services publics en ligne et leur degré d'interactivité avec l'utilisateur, place la France au 6e rang européen : à 87 % (+ 2 points par rapport à 2006), elle se situe 12 points au-dessus de la moyenne ; près d'un Français sur deux, et les trois quarts des internautes, ont utilisé les services publics en ligne en 2007. Parmi ceux-ci, on trouve 80 % de satisfaits de la qualité de l'information et de la facilité avec laquelle on peut effectuer les démarches. Par ailleurs, 78 % des utilisateurs apprécient l'étendue des services disponibles et le bon fonctionnement des sites. Enfin, 85 % prévoient de réutiliser Internet pour effectuer leurs démarches administratives. Ces bons résultats sont en phase avec le succès que rencontrent des téléservices tels que la demande d'acte d'état civil, la déclaration de changement d'adresse ou la déclaration de revenus. Cependant, dans un monde où l'offre de services électroniques évolue rapidement, il n'est pas envisageable de se satisfaire des performances actuelles de l'administration électronique. Cela reviendrait à accepter d'être rapidement dépassé, d'autant que les besoins et les attentes des usagers en matière de services en ligne se développent fortement. C'est pourquoi en cohérence avec la révision générale des politiques publiques, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a confié à la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) la mission de développer les services en ligne en accordant une attention particulière aux besoins et attentes des usagers. Cette orientation amène à poursuivre notamment les objectifs suivants : banaliser l'administration électronique en étendant à un maximum de démarches la possibilité de les accomplir via Internet ; personnaliser les services électroniques offerts aux usagers. C'est ainsi que l'administration électronique devra proposer des parcours administratifs « de bout en bout », centrés sur les événements de vie de l'utilisateur et tenant compte des spécificités de chaque situation. Pour atteindre ces objectifs, la DGME pilote simultanément plusieurs projets. Les réalisations qui en sont attendues constitueront autant de « briques » permettant de construire une administration électronique cohérente. Parmi ces projets le guichet personnel « mon. Service-public.fr » (MSP), offrant à l'utilisateur un compte unique pour effectuer ses démarches en ligne, un espace confidentiel de stockage, la vision d'ensemble de ses démarches en cours et des informations sur mesure issues du portail service-public.fr. Une première version

MSP est entrée en service le 15 décembre 2008 ; l'adoption d'une charte ergonomique unique pour tous les sites Internet publics, gage de confort dans la navigation et de cohérence du paysage de l'administration électronique ; la mise en place d'un accusé de réception électronique en réponse à toute requête formulée par l'utilisateur par voie électronique.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Grand](#)

**Circonscription :** Hérault (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 27737

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Budget, comptes publics et fonction publique

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics et fonction publique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 22 juillet 2008, page 6272

**Réponse publiée le :** 5 mai 2009, page 4222