



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 42500

Texte de la question

Mme Muriel Marland-Militello interroge M. le Premier ministre sur le site mon.service-public.fr. S'inscrivant dans le cadre de la modernisation de l'administration, il permet de créer des comptes personnels pour gérer les démarches en ligne et accéder à une information personnalisée. Elle aimerait savoir quelles fonctionnalités sont proposées et quelles nouvelles fonctionnalités sont envisagées afin de développer cette plateforme de l'administration numérique.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la modernisation de l'administration. Destiné aux particuliers, [mon.service-public](http://mon.service-public.fr) (MSP) permet à l'utilisateur (particulier) de gérer de façon individualisée ses relations avec les administrations. Il est accessible après authentification et intégré au portail service-public.fr. Trois mois après sa mise en service, on dénombrait à la fin du mois de mars 2009 environ 30 000 comptes ouverts et une moyenne de 25 000 connexions par mois au service. Pour simplifier la relation de l'utilisateur avec les administrations et fournir à ce dernier un accès personnalisé aux démarches en ligne, MSP propose quatre fonctionnalités : un compte unique, pour effectuer en toute confiance ses démarches en ligne. L'utilisateur n'a plus besoin de retenir tous les mots de passe liés à ses différents comptes administratifs. Il peut accéder à tous les services en ligne des administrations partenaires de MSP via son compte unique MSP. L'utilisateur conserve néanmoins la maîtrise de l'utilisation de ses différents comptes, puisque c'est lui qui décide librement de ceux qu'il souhaite associer à son compte unique MSP ; une vision d'ensemble de ses démarches administratives en cours : à travers un seul site fédérateur, l'utilisateur peut suivre le déroulement des démarches engagées auprès de différentes administrations. S'il le souhaite, il peut également paramétrer des alertes par SMS ou par courriel pour obtenir une information immédiate sur l'état d'avancement du traitement de ses dossiers ; une mémorisation de fiches pratiques : pour s'orienter facilement dans le guide des droits et démarches du portail service-public.fr, MSP permet de mémoriser les fiches pratiques de son choix. L'utilisateur peut également sélectionner des contacts administratifs et se renseigner sur les horaires d'ouverture des organismes publics de proximité ; un espace confidentiel de stockage : en toute sécurité, l'utilisateur peut y enregistrer une fois pour toutes ses données personnelles usuelles (nom, adresse, etc.) pour renseigner automatiquement d'autres formulaires administratifs. L'espace confidentiel de stockage est aussi le lieu où peuvent être conservées, en toute confiance, les pièces justificatives échangées avec l'administration. En cours de démarche, l'utilisateur peut ainsi faire appel à une pièce justificative présente dans son espace confidentiel. Réciproquement, les administrations partenaires peuvent y déposer le résultat d'une démarche ou des informations sur l'avancement des démarches engagées. Étant donné le caractère nominatif des informations en jeu, l'administration a porté toute son attention sur la protection des données personnelles et sur le respect des libertés individuelles. Pour pallier tout dysfonctionnement, la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a été consultée dès la phase d'expérimentation du service MSP. L'éventail de services en ligne accessibles par MSP s'enrichit progressivement. Les partenaires actuels du dispositif sont le portail des fonctionnaires actifs et retraités (CNRACL, FSPOIE, retraite des mines,

IRCANTEC et RAFF) ; le service en ligne PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant) ; le service en ligne CESU (chèque emploi service universel) ; les services en ligne proposés par les villes de Vandoeuvre-lès-Nancy et de Parthenay, à titre d'expérimentation ; la Mutualité sociale agricole (MSA). Un plan de déploiement est d'ores et déjà prévu pour intégrer d'autres partenaires : les services en ligne des allocations familiales (CNAF), au premier semestre 2009 ; le portail de la retraite des salariés (assurance retraite - CNAV), au premier semestre 2009 ; les services en ligne pour les assurés de l'assurance maladie (Ameli - CNAM), au second semestre 2009. À terme, toutes les administrations fournissant des services en ligne ont vocation à être intégrées à mon service-public.fr. À ce stade, le site, intégré au portail service-public.fr (plus de 50 millions de connexions par an), ne fait pas l'objet d'une étude sur son changement de nom. En conclusion, le Gouvernement veut tirer profit des potentialités de l'administration électronique pour moderniser l'État. Dépassant le stade de la création de nouveaux services en ligne isolés les uns des autres, il met à profit les technologies avancées pour créer une gestion moderne, globale et efficace de la relation qu'entretient l'administration avec ses usagers.

Données clés

Auteur : [Mme Muriel Marland-Militello](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42500

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Premier ministre

Ministère attributaire : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 février 2009, page 1667

Réponse publiée le : 28 juillet 2009, page 7445