



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 4880

### Texte de la question

Prenant acte du véritable essor que connaît actuellement Internet, il semblerait intéressant de disposer d'informations précises sur l'impact réel, en termes de service aux usagers, des mesures de modernisation des administrations de l'État depuis 2002. Aussi M. François Rochebloine demande à M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique de bien vouloir lui communiquer des éléments statistiques sur le nombre de connections Internet pour les dix sites ou portails les plus fréquentés des départements ministériels. Par ailleurs, il lui serait reconnaissant de bien vouloir lui rappeler les principales mesures destinées à favoriser la simplification de l'accès à l'administration.

### 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 aux principale mesures destinées à favoriser la simplification de l'accès à l'administration. L'administration électronique fait partie des leviers mobilisés depuis plusieurs années pour améliorer la qualité du service public. Le dernier rapport sur les services publics en ligne en Europe, publié par la Commission européenne, en septembre 2007, place en effet la France au septième rang européen dans ce domaine. Dans une étape récente, plusieurs administrations ont mis en place des services en ligne pour faciliter la relation qu'elles entretiennent avec les usagers. On citera à cet égard la déclaration de revenus en ligne, proposée par la direction générale des impôts (intégrée depuis dans la direction générale des finances publiques), service auquel ont eu recours 7,4 millions de foyers fiscaux en 2008. Dans une perspective plus large, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) s'est attachée à mieux centrer l'administration électronique sur les besoins de l'utilisateur, quels que soient les services concernés. C'est dans ce but qu'elle a notamment mis au point et déployé les services suivants : la déclaration de changement d'adresse en ligne a été inaugurée en mai 2005. Elle s'adresse aux 6 millions de personnes qui déménagent chaque année en France. Elle permet de déclarer en une seule démarche le changement d'adresse de toutes les personnes d'un foyer à différents organismes. Elle sert actuellement au traitement d'environ 900 000 dossiers par an, soit 2 500 par jour. Ces chiffres signifient qu'un tiers des foyers qui déménagent ont recours au service en ligne ; la demande d'acte d'état civil en ligne a été mise en service en 2006. Initialement limité aux demandes d'actes de naissance, elle s'est étendue en 2007 aux demandes d'actes de mariage et de décès. Elle donne accès au service d'état civil de 700 communes partenaires, ainsi qu'à celui du ministère des affaires étrangères et européennes à Nantes. Chaque jour, 7 000 demandes d'actes d'état civil sont présentées à partir du site. Eléments statistiques. Les sites les plus fréquentés en 2008 sont les suivants :

SITES	NOMBRE de visites
<a href="http://www.impots.gouv.fr">www.impots.gouv.fr</a>	52 212 005
<a href="http://www.legifrance.gouv.fr">www.legifrance.gouv.fr</a>	47 640 611

www.service-public.gouv.fr	40 762 120
www.sytadin.equipement.gouv.fr	28 508 046
www.education.gouv.fr	28 266 772
www.universite-lyon.fr	22 063 229
www.travail-solidarite.gouv.fr	16 521 007
www.diplomatie.gouv.fr	14 449 381
www.eduscol.education.fr	11 396 380
www.defense.gouv.fr	9 569 559
<b>Total</b>	<b>271 389 110</b>

Au cours de la période précédente, l'évolution de la fréquentation des sites les plus visités s'établit comme suit :

Sites	NOMBRE DE VISITES			
	2004	2005	2006	2007
www.service-public.fr	26 398 551	27 874 678	28 547 547	34 962 976
www.legifrance.gouv.fr	21 899 574	31 389 659	34 716 836	40 633 994
www.education.gouv.fr	19 335 208	23 703 686	21 279 571	24 554 225
www.sytadin.equipement.gouv.fr	14 465 287	21 015 410	23 901 832	27 339 368
www.impots.gouv.fr	12 910 543	31 573 471	32 905 028	50 542 720
www.diplomatie.gouv.fr	5 258 023	6 114 653	13 370 196	15 854 838
www.eduscol.education.fr	4 144 332	6 093 137	9 695 629	10 946 914
<b>Total</b>	<b>119 833 744</b>	<b>170 244 741</b>	<b>187 378 655</b>	<b>235 036 465</b>
Source : Service d'information du gouvernement (dispositif stat@gouv).				

L'administration électronique doit aujourd'hui dépasser le stade de quelques services à haute visibilité. Par ailleurs, les attentes du public, - tout particulièrement celles du public internaute -, évoluent rapidement. Dans ce contexte, le potentiel de progrès reste considérable. Il doit se déployer selon plusieurs axes : la banalisation de l'administration électronique : il s'agit de généraliser l'accès à l'administration par la voie électronique ; la personnalisation des services électroniques offerts aux usagers : les services en ligne doivent être conçus dans une logique d'événements de vie touchant les usagers et non de réponse à des obligations isolées prévues par les textes. La DGME conduit actuellement deux importants projets pour donner à l'administration électronique cette nouvelle dimension : « mon.service-public.fr » (MSP) et « ma démarche en ligne » (MDEL). MSP a été inauguré le 15 décembre 2008, ce dispositif préfigure un nouveau mode d'accès aux services publics en ligne et contribue à l'amélioration de la relation entre les usagers et l'administration. Il se présente comme un enrichissement du portail service-public.fr précité. Il permet à chaque citoyen de créer un compte personnel pour gérer ses démarches administratives par Internet. Il offre les quatre fonctionnalités suivantes : un compte unique pour effectuer ses démarches en ligne ; un suivi facile des démarches, grâce à la vision d'ensemble des

démarches en cours et la possibilité de recevoir des alertes pour suivre leur avancement ; des informations sur mesure, grâce à la possibilité de mémoriser les fiches pratiques de service-public.fr ; un espace confidentiel de stockage pour conserver en toute confiance les données personnelles usuelles et les pièces justificatives échangées avec l'administration. Il donne au citoyen une place centrale dans sa relation avec l'administration, notamment, par le compte unique, - qui donne accès aux démarches proposées par des organismes différents -, et par la possibilité d'enregistrer une fois pour toutes ses données personnelles usuelles (nom, adresse, etc.) pour les réutiliser ensuite, ou encore grâce à la vision d'ensemble de l'avancement de ses démarches en ligne. MDEL est un dispositif qui arrivera à maturité en 2009 et permettra de développer des services en ligne en fonction des événements de vie les plus fréquents des usagers et des attentes prioritaires exprimées par ces derniers. Il rendra possible un dialogue simple entre l'usager et l'ensemble des services concernés par les démarches à accomplir. Les développements programmés comportent des services tels que le paiement en ligne, la prise de rendez-vous en ligne ou l'accusé de réception. La démarche en ligne « déclaration de changement de nom d'usage », disponible depuis le mois de janvier 2009, constitue une première réalisation dans ce domaine. À partir d'informations saisies une seule fois, voire réutilisées automatiquement à partir de l'espace confidentiel de MSP, ce service permet d'informer simultanément plusieurs administrations que le système se charge de déterminer en fonction de la situation de l'utilisateur. Celui-ci répond de façon simple à une série de questions-réponses et n'a plus à gérer lui-même la complexité administrative, avec la crainte d'avoir oublié une formalité. En conclusion, le ministère veut tirer profit des potentialités de l'administration électronique pour simplifier l'accès à l'administration. 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 :** [M. François Rochebloine](#)

**Circonscription :** Loire (3<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 4880

**Rubrique :** Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 25 septembre 2007, page 5734

**Réponse publiée le :** 3 novembre 2009, page 10397