



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 66238

Texte de la question

M. Bernard Carayon attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique sur le mauvais classement de l'État français pour les services publics en ligne. En effet, en termes d'administration électronique, la France n'est pas en tête. Dans une récente étude menée pour la Commission européenne, notre pays se classe onzième parmi 31 pays européens. Nos voisins européens, en avance sur nous, proposent, par exemple : pour les Néerlandais, de consulter *via* Internet tout leur dossier médical ; pour les Suédois d'être informés du montant de leurs impôts par SMS. Même si le Gouvernement français progresse par le biais de *mon.service-public.fr*, beaucoup reste encore à faire. Aussi, il souhaite qu'elle lui indique quelles nouvelles démarches administratives pourront se faire au travers de ce portail, pour répondre au problème de la disparition des services publics dans les territoires ruraux, et sous quel délai.

Texte de la réponse

Au classement annuel des 32 pays concernés par l'enquête comparative de la Commission européenne, la France figure en 18^e position pour la disponibilité des services administratifs en ligne et en 16^e position pour leur niveau de sophistication. En 2009, la France était classée 11^e sur ces deux critères. Ce classement et le rapport qualitatif qui a été publié le 21 février 2011, mettent en évidence : une nette progression de l'offre de services publics en France mais globalement moins rapide que dans le reste de l'Union européenne (UE) ; quelques projets structurants et distinctifs de la France (plate-forme interministérielle de marchés publics, portail *service-public.fr* et son compte personnalisé *mon.service-public.fr* [MSP], développement d'un espace en ligne personnalisé pour les entreprises, déploiement du système d'immatriculation des véhicules [SIV]...) ; des secteurs d'activité pour lesquels persistent une forte attente en matière de services en ligne et qui doivent constituer des axes de développement ou dont il faut sécuriser la concrétisation dans les 18 prochains mois (parmi lesquels : bourses universitaires, passeports, permis de construire, permis environnementaux, prise de rendez-vous dans les hôpitaux, recherche d'emploi et orientation des demandeurs). Par ailleurs, cette édition 2010 de l'enquête confirme la pertinence de l'approche par « événements de vie prioritaires » (qui est aussi celle promue par la Commission et sur laquelle elle fonde son examen), valide les orientations retenues en matière d'administration numérique en France (accroître l'offre intégrée de services publics en ligne, en donner une vision unifiée, en accroître la lisibilité et la simplicité) et invite à aller plus loin (quelques secteurs non couverts ou en retard). Les résultats détaillés font apparaître plusieurs éléments encourageants : la France progresse sur la mise à disposition des 20 services de base, 85 % étant totalement accessibles en ligne (moyenne européenne : 82 %), le niveau global français de sophistication s'élevant à 95 % alors que la moyenne UE est de 89 % ; elle est classée 8^e en matière d'achat public en ligne, pour le volet allant de la consultation initiale à l'attribution du marché ; s'agissant du parcours de l'utilisateur, elle est ici considérée comme disposant de l'une des meilleures offres pour ce qui concerne l'ergonomie, l'orientation usager et le bouquet de services proposés même si ce dernier gagnerait à s'étoffer ; enfin, elle fait partie des 5 pays qui disposent des 9 leviers identifiés comme prioritaires pour l'évaluation de l'organisation et de la performance du back-office : identité numérique, signature électronique, « single-sign-on », espace numérique sécurisé, standards ouverts, règles d'architecture,

référentiels, transfert sécurisé et paiement électronique. Par contre, un niveau suffisant de sophistication pour certains services n'est pas encore atteint (bourses universitaires, passeports, permis de construire, permis environnementaux, prise de rendez-vous dans les hôpitaux), pour lesquels les attentes des citoyens sont élevées. De même, le fait que le portail personnalisé pour les citoyens, MSP, initiative saluée par l'enquête précédente, n'ait pas pu encore intégrer, à ce stade, toutes les démarches administratives s'avère pénalisant dans cette comparaison européenne. Afin de faire progresser la France en matière de mise à disposition complète de services en ligne sophistiqués, les événements de vie correspondant aux manques identifiés par l'étude bénéficieront en priorité de nouveaux services en ligne en 2011, dans le cadre du programme « 100 simplifications » piloté dans le cadre de la révision générale des politiques publiques (RGPP). Pour les particuliers : « je construis » : la mise en oeuvre du suivi en ligne et d'un guide interactif sur les demandes d'autorisation d'urbanisme seront engagées dans le cadre de la 4e vague (juin 2011). Elles correspondent aux principaux facteurs de complexité recensés, tels que le manque de visibilité sur l'ensemble des démarches à accomplir et l'avancement de l'instruction ; « je recherche un emploi » : un nouveau service en ligne qui permettra de n'informer qu'une seule fois les organismes publics de la perte d'un emploi sera engagé ainsi qu'un simulateur des aides publiques auxquelles l'utilisateur est éligible (pour les conseillers Pôle-emploi dans un premier temps) ; « j'entame et je poursuis des études supérieures » : la dématérialisation des demandes de bourse sera étudiée dans le cadre de la mesure déjà engagée des insatisfactions des usagers sur l'ensemble des grandes phases du parcours étudiant telles que l'orientation, l'inscription, la recherche de bourse et/ou de logement universitaire, la scolarité ou encore la recherche de stage ; « je prends soin de ma santé » : la prise de rendez-vous dans les hôpitaux en ligne sera étudiée dans le cadre de la définition des mesures de la vague 4. Pour les entreprises : le déficit constaté sur les permis environnementaux sera comblé par la mesure décidée dans le cadre de la vague 3 du programme « 100 simplifications » consistant à simplifier et dématérialiser les procédures relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement. Au 1er janvier 2011, 65 % des démarches prioritaires des usagers sont disponibles en ligne contre 30 % en 2007. L'objectif est d'atteindre 80 % d'ici la fin de l'année, grâce au lancement semestriel de 15 à 20 nouvelles mesures, conformément à l'engagement du conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) du 30 juin 2010.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Carayon](#)

Circonscription : Tarn (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66238

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Prospective et économie numérique

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 décembre 2009, page 11931

Réponse publiée le : 5 avril 2011, page 3353