



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 68197

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur les téléservices. Il désire connaître les mesures qu'il entend mettre en oeuvre afin de développer ces téléservices.

Texte de la réponse

Le ministre en charge du budget a missionné fin 2008, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME), pour définir un programme de simplification des démarches administratives, qui concerne tous les usagers (particuliers, entreprises, associations et collectivités locales) et qui se fonde sur une nouvelle façon d'envisager la réforme de l'État, en s'appuyant sur les attentes des usagers, pour déterminer et prioriser les actions à engager. Le ministre a par ailleurs mandaté un groupe d'experts de la relation numérique autour du parlementaire Franck Riester en octobre 2009, pour dresser l'état des lieux de l'administration numérique en 2009 et pour proposer une stratégie de développement des services numériques des administrations. Le rapport remis le 12 février dernier, invite à structurer la stratégie numérique de l'administration autour de trois axes : fournir un accès lisible, simple et cohérent aux services en ligne de l'administration ; offrir plus de services personnalisés, qui répondent au mieux aux attentes des usagers ; donner la parole aux usagers pour améliorer le service public en ligne et pour innover. Faisant suite à ce rapport, le ministre a donné pour mission à la DGME de détailler un programme de travail avec les ministères concernés permettant de mettre en oeuvre le programme des 25 propositions de ce rapport à l'été 2010. S'agissant des principales innovations engagées pour simplifier la relation de l'utilisateur avec les administrations et fournir un accès personnalisé aux démarches en ligne, le site mon.service.public.fr (MSP) a été officialisé en octobre dernier. Il propose : un compte unique pour les démarches en ligne : MSP offre à l'utilisateur un compte unique, pour effectuer en toute confiance ses démarches en ligne. Il 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 ; un suivi des démarches : MSP offre une vision d'ensemble des démarches administratives en cours : à travers un seul site fédérateur, l'utilisateur peut suivre le déroulement des démarches engagées auprès d'administrations différentes. S'il le souhaite, il peut, par ailleurs, paramétrer des alertes par SMS ou par courriel pour une information immédiate ; des informations personnalisées : pour s'orienter facilement dans le guide des droits et démarches de service 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 de ses services publics ; un espace confidentiel de stockage : l'utilisateur dispose d'un espace confidentiel de stockage. Il permet de conserver 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. Étant donné le caractère nominatif des informations en jeu, la DGME a porté toute son attention sur la protection des données personnelles et sur le respect des libertés individuelles. La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a ainsi été consultée dès la phase d'expérimentation du service et a émis un avis favorable à son exploitation. Comme le ministre l'a indiqué lors de sa communication en conseil des ministres du 9 décembre 2009, mon.service-public.fr devient progressivement

le point unique d'accès aux démarches administratives en ligne. Tous les nouveaux services en ligne développés par les ministères devront être rendus accessibles via ce portail.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 68197

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 janvier 2010, page 15

Réponse publiée le : 29 juin 2010, page 7233