



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 71104

Texte de la question

M. Philippe Folliot 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. 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

Les résultats de l'enquête officielle 2009 sur l'administration électronique classe en effet la France en 11e position sur 31 pays. La précédente édition de 2007 avait classé la France en 6e position pour le niveau de sophistication des services et 10e pour leur disponibilité intégrale en ligne. Cette évaluation, conduite sous l'égide de la Commission européenne, a été structurée autour des axes suivants : la part des services administratifs offerts en intégralité en ligne (de « bout en bout » et/ou en « one stop shop ») ; le niveau de sophistication de ces services en ligne (informationnels versus transactionnels) ; le caractère proactif de l'offre de services en ligne (aller au-devant des attentes des citoyens) ; l'expérience usager (facilité d'utilisation, approche guichet unique, niveau d'appropriation, ergonomie, qualité perçue...). Sur la totalité de ces axes, la France ressort entre 5 et 10 points au-dessus de la moyenne des États classés et systématiquement 2 à 4 places devant l'Allemagne ou l'Espagne. Le groupe de tête est en partie constitué d'États comme Malte, l'Estonie ou la Slovénie avantagés par leur faible population, leur petite étendue ou encore l'absence de plusieurs échelons d'administration locale. Par ailleurs, au regard des critères retenus, le rapport final précise que le recul de la France et de l'Allemagne peut s'expliquer notamment par la dimension importante de ces pays et par la complexité de leur organisation administrative. Sur un plan qualitatif, le rapport de synthèse salue les efforts engagés par la France en matière de développement des services en ligne et son inscription dans son programme de modernisation de l'État. Il souligne également l'avance prise par les services en ligne en faveur des entreprises sur ceux offerts aux particuliers. Quand ils sont proposés, les services en ligne apparaissent comme modernes et complets, les efforts devant principalement porter à présent sur l'étendue de l'offre. Parmi les réussites observées, le rapport met en avant « mon.service-public.fr » (MSP) et retient comme bonne pratique le service offert par le ministère de la santé : www.medicfrance.sante.gouv.fr. L'édition 2010 de cette étude devrait permettre de valoriser plusieurs projets insuffisamment mûrs au moment de l'enquête 2009 (cas de nouvelles démarches en ligne développées par la direction générale de la modernisation de l'État) ou livrés tardivement (système d'immatriculation des véhicules, nouvelle version de « www.service-public.fr »). À l'initiative du Gouvernement, il a été demandé aux administrations de poursuivre les travaux visant à étoffer l'offre de services administratifs en ligne et d'en faciliter l'utilisation au travers du portail personnalisé «

mon.service ». Cette extension de l'offre s'appuie sur les principes directeurs suivants : centrer les démarches administratives sur les situations vécues par les usagers et non sur les procédures des organismes publics concernés ; banaliser l'administration en ligne : à terme, toute démarche doit pouvoir s'effectuer en ligne aussi naturellement qu'au guichet ; éviter à l'utilisateur de gérer la complexité administrative en orchestrant les démarches impliquant plusieurs organismes. Les transferts d'information d'une administration à l'autre sont pris en charge par les systèmes d'information ; personnaliser les démarches : à partir des informations fournies par l'utilisateur, les services doivent proposer uniquement les options adaptées à sa situation. Plusieurs démarches conçues selon ces principes sont dès à présent accessibles aux usagers depuis le site « mon.service-public.fr » ; changement de coordonnées : l'utilisateur peut déclarer en quelques clics le changement de coordonnées (adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone) de son foyer à plusieurs organismes publics, semi-publics ou privés ; demande d'inscription sur les listes électorales : des mairies permettent aujourd'hui à leurs administrés de demander leur inscription sur les listes électorales par Internet ; changement de nom d'usage : cette démarche offre à l'utilisateur la faculté d'informer simultanément plusieurs administrations (que le système se charge de déterminer en fonction de la situation personnelle de l'utilisateur) de son changement de situation ; recensement citoyen : grâce à cette démarche, les mairies peuvent aujourd'hui offrir à leurs administrés qui atteignent l'âge de seize ans la possibilité d'effectuer leurs démarches de recensement par Internet ; perte et renouvellement de papiers : ce télé-service ouvre aux usagers la possibilité de pré-remplir les formulaires de déclaration de perte et de demande de renouvellement de plusieurs documents en une seule démarche. À la demande du ministre en charge de la réforme de l'État, la DGME poursuit le développement de nouvelles démarches en ligne à fort potentiel d'usage (par exemple pour la cession des véhicules, la déclaration du décès d'un proche ou le dépôt d'une réclamation). Ces services ont, par ailleurs, vocation à s'enrichir progressivement de « nouvelles fonctionnalités », offrant aux usagers des services complémentaires tels que le paiement en ligne, la prise de rendez-vous en ligne ou l'accusé de dépôt.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Folliot](#)

Circonscription : Tarn (3^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71104

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Prospective et économie numérique

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 février 2010, page 1600

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8747