ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 83511

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la fonction publique sur les démarches administratives en ligne. Il souhaiterait connaître les éléments en cours pour accélérer le développement de l'e-administration ainsi que les gains qualitatifs et financiers qui sont attendus.

Texte de la réponse

L'administration électronique est clairement posée à la fois comme une opportunité et comme une nécessité, notamment pour améliorer les services rendus aux usagers de l'administration tout en offrant la possibilité d'en maîtriser les coûts. Le développement des sites administratifs en ligne rend en effet possible d'effectuer à distance les principales formalités et permet à l'usager d'accéder à une information centralisée, immédiatement identifiable, tout en réduisant le délai de constitution et de traitement des dossiers. Aussi, pour faire dépasser à l'administration électronique le stade de quelques services en ligne isolés, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) concentre principalement ses efforts sur le développement, le déploiement, et l'ancrage dans les usages de plusieurs projets à forte valeur ajoutée. Faciliter l'accès du citoyen aux services publics en ligne tout en créant un point d'entrée unique et personnalisé vers l'administration constitue l'objectif premier de mon.service-public.fr (MSP), développé par la DGME. Avec à ce jour plus de deux millions d'utilisateurs réguliers, le compte personnel des démarches en ligne reçoit plus de 30 000 visites quotidiennes. Dans cet espace, accessible après authentification, l'usager peut gérer de façon individualisée sa relation avec les administrations grâce à quatre fonctionnalités innovantes. Dans un souci constant d'amélioration et dans le but de répondre au mieux aux attentes des usagers déjà nombreux, une nouvelle version de MSP est disponible depuis le 10 mai 2011. Cette dernière s'est fondée sur un audit approfondi du site et sur des « focus groups » (d'utilisateurs et de non-utilisateurs). Les améliorations apportées (optimisation du moteur de recherche, personnalisation de l'affichage, rubriques repensées, etc.) simplifient encore l'utilisation du site et vont donc contribuer à séduire un nombre croissant d'internautes. MSP devient progressivement le point d'entrée unique d'accès aux démarches administratives en ligne et cet objectif a été réaffirmé lors du Conseil des ministres du 9 décembre 2009. MSP repose sur des partenariats avec les organismes de la sphère publique qui raccordent leurs services en ligne au dispositif. L'éventail de services en ligne fédérés autour de MSP s'enrichit progressivement à mesure que le réseau de partenaires s'agrandit. Ce réseau comprend désormais une quinzaine de partenaires appartenant principalement à la sphère sociale. Des travaux sont actuellement en cours avec Pôle emploi et la direction générale des finances publiques (DG Fip) pour qu'ils rejoignent ce cercle dès 2012. D'autres contacts sont dès à présent engagés pour préparer l'intégration de nouveaux partenaires - ministères et collectivités locales - afin d'accroître la couverture du dispositif, sur la base d'adhésions volontaires. La DGME sollicite en priorité les organismes qui proposent des services en ligne étoffés, largement utilisés, afin d'ouvrir rapidement l'éventail des usages possibles de MSP. Prenant appui sur les premiers résultats très encourageants de MSP, la DGME a par ailleurs étendu son concept à d'autres segments d'utilisateurs. Ainsi, deux espaces sont désormais disponibles : votre compte association (disponible depuis le 26 octobre 2010) et votre compte pro (disponible depuis le 23 novembre 2010). Dans les deux cas, l'offre de

démarches s'étoffe progressivement et plusieurs contacts ont été noués à cet effet avec des partenaires clés afin de proposer le plus rapidement possible un éventail encore plus significatif de services. La DGME s'attache également à développer - sur un mode industriel - une nouvelle génération de démarches en ligne, toutes accessibles depuis MSP. L'objectif est de dématérialiser la plupart des démarches que les usagers doivent accomplir, quelles que soient les administrations concernées, en veillant à centrer les démarches administratives sur les situations vécues par les usagers ; généraliser les usages de l'administration en ligne ; éviter à l'usager de gérer la complexité administrative ; personnaliser les démarches. Depuis la mise en service de la démarche « déclaration de changement de nom » en 2009 - qui constituait une première réalisation dans ce domaine - la DGME a étoffé le bouquet de services disponibles : déclaration de changement de coordonnées, demande d'inscription sur les listes électorales, recensement citoyen obligatoire, déclaration de perte et demande de renouvellement des papiers, etc. Avec au total près de 700 000 utilisations en 2010, le rythme s'est accru en 2011 (plus de 500 000 utilisations depuis le mois de janvier pour la seule démarche déclaration de changement de coordonnées ; demande d'inscription sur les listes électorales et recensement citoyen obligatoire : plus de 1 800 communes, parmi les plus peuplées, raccordées au dispositif). Plus récemment, un service en ligne de dépôt des réclamations auprès des principaux organismes sociaux et services de l'État a été mis en place, au travers lui aussi de MSP. D'autres pistes sont en cours d'examen portant toutes sur des démarches à fort potentiel d'utilisation. Ainsi, plusieurs nouvelles démarches seront prochainement accessibles comme la cession de véhicules, une déclaration unique en cas de décès d'un proche, etc. L'ensemble de ces démarches s'enrichit progressivement de fonctionnalités complémentaires telles que le paiement ou la prise de rendez-vous en ligne, la géolocalisation, l'authentification sécurisée ou l'accusé de réception. Par ailleurs, afin de faciliter les échanges de données dématérialisées entre les usagers et l'administration, la DGME met en place un dispositif spécifique : la plate-forme d'échange et de confiance (PEC). La PEC a pour objectif de favoriser et de sécuriser les échanges entre administrations (État, collectivités territoriales, autres organismes échangeant avec l'administration) et entre les administrations et les usagers. Elle a ainsi vocation à venir en appui de nombreux services publics en ligne. Elle assurera un haut niveau de sécurité entre les différentes parties prenantes d'une démarche en ligne et contribuera, de ce fait, à la « confiance numérique », facteur essentiel de développement et d'adoption par nos concitoyens des services numériques de l'administration.

Données clés

Auteur : M. Pierre Morel-A-L'Huissier
Circonscription : Lozère (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 83511
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Fonction publique (II)
Ministère attributaire : Budget, comptes publics et réforme de l'État

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 13 juillet 2010, page 7778
Réponse publiée le : 25 octobre 2011, page 11307