



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 87659

Texte de la question

Mme Marie-Line Reynaud attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur la révision générale des politiques publiques. Elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin d'assurer la promotion du site mon.service-public.fr.

Texte de la réponse

Le développement de l'offre de services publics en ligne permet de simplifier de nombreuses démarches administratives pour l'usager. 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 Direction générale de la modernisation de l'État (DGME). Dans cet espace, accessible après authentification, l'usager peut gérer de façon individualisée sa relation avec les administrations grâce à des fonctionnalités innovantes. Avec près de deux millions d'utilisateurs réguliers qui ont ouvert un compte personnel, MSP reçoit entre 20 000 et 25 000 visites quotidiennes. Pour faire connaître ce service et montrer concrètement l'impact de la modernisation de l'administration sur la vie des Français, le Gouvernement a lancé une campagne de communication nationale « la modernisation de l'État, qu'est-ce que ça change pour vous ? ». Cette campagne grand public, diffusée à la télévision et sur Internet, s'est déroulée du 13 février au 5 mars 2011. À la télévision, différents spots illustraient les services rendus à l'usager. L'un d'eux mettait en avant la plus grande accessibilité des services publics rendue possible grâce à la dématérialisation des démarches via MSP. Un spot télévisé était ainsi dédié au compte personnel des démarches en ligne. Cette campagne s'est accompagnée de la diffusion de messages animés sur Internet et d'une communication spécifique sur le site modernisation.gouv.fr. Par ailleurs, le 30 mars 2011, lors de la remise des prix aux trophées des acteurs de l'économie numérique, en présence du ministre chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, mon.service-public.fr a été récompensé dans la catégorie « services publics et collectivités territoriales ». Cette première victoire attribuée par une autorité indépendante illustre la notoriété grandissante de MSP au sein de la sphère numérique et son ancrage dans les usages. Ce trophée constitue ainsi une reconnaissance de l'innovation que MSP propose pour l'usager. Dans un objectif constant d'amélioration, 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). Chacune de ces démarches fait l'objet d'actions de communication auprès de cibles préalablement identifiées (envoi de courriers aux communes pour leur présenter les démarches susceptibles d'intéresser leurs administrés, prospection auprès de sites Internet, identification et contacts de partenaires, etc.). Par exemple, chacune des communes se raccordant aux démarches demande d'inscription sur les listes électorales et recensement citoyen obligatoire reçoit des éléments d'information leur permettant de mieux comprendre les démarches en ligne (FAQ, documentation technique) mais aussi des outils de communication, une plaquette d'information concernant MSP, etc. Par ailleurs, les événements tels que le salon des maires ou la journée du patrimoine, sont également l'occasion pour les agents de la DGME d'aller au contact direct des usagers et des représentants des collectivités territoriales afin d'échanger quant à l'offre de services en ligne proposée ou souhaitée.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Line Reynaud](#)

Circonscription : Charente (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 87659

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 septembre 2010, page 9835

Réponse publiée le : 5 juillet 2011, page 7174