



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94820

Texte de la question

Mme Joëlle Ceccaldi-Raynaud interroge M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur la simplification du paysage numérique de l'État. Le nombre de contribuables ayant déclaré leur impôt sur le revenu *via* Internet a dépassé les 10 millions, preuve du succès du fonctionnement des procédures administratives par voie électronique. Elle l'interroge donc sur les mesures qu'il entend mettre en oeuvre afin de développer et simplifier cette administration électronique.

Texte de la réponse

L'administration électronique fait partie des leviers mobilisés pour améliorer la qualité du service public. L'offre de services en ligne s'est largement étoffée au cours des dernières années. Cela permet de limiter, voire supprimer, les déplacements et réduit le temps de traitement des dossiers en fluidifiant les processus grâce à la numérisation des données. 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). Destiné aux particuliers, MSP dénombre près de 2 millions de comptes ouverts depuis son lancement en décembre 2008 et reçoit plus de 20 000 visites quotidiennes. Avec MSP, l'utilisateur peut : réaliser et suivre simplement ses démarches administratives ; unifier ses comptes avec un mot de passe unique ; conserver et réutiliser en toute sécurité ses pièces justificatives ; obtenir des informations personnalisées sur ses droits et démarches. MSP repose actuellement sur une quinzaine de partenaires, principalement issus de la sphère sociale. Le réseau de partenaires continue de s'agrandir progressivement, enrichissant ainsi l'éventail de services proposés à l'utilisateur. Pôle emploi et la direction générale des finances publiques (DGFiP) ont vocation à intégrer ce réseau de partenaires à l'horizon 2012. Prenant appui sur les premiers résultats très encourageants de MSP, la DGME a par ailleurs choisi d'étendre 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, plusieurs contacts ont été noués avec des partenaires-clé afin de proposer le plus rapidement possible, un éventail significatif de services. Cadre pratique dans lequel peuvent s'inscrire harmonieusement les services en ligne de l'administration, MSP devient progressivement le point d'entrée unique d'accès aux démarches administratives en ligne, comme a pu le réaffirmer le conseil des ministres du 9 décembre 2009. La DGME s'attache également à développer une nouvelle génération de démarches en ligne, accessibles depuis MSP. Ce projet vise la dématérialisation de l'ensemble des démarches que les usagers doivent accomplir, quelles que soient les diverses administrations concernées. Les objectifs poursuivis à travers ce dispositif sont les suivants : centrer les démarches administratives sur les situations vécues par les usagers ; généraliser l'administration en ligne ; éviter à l'utilisateur 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 s'est employée à étoffer 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 près de 700 000 soumissions en 2010, le rythme s'est accru davantage en 2011 (déclaration de changement de coordonnées : plus de 300 000 soumissions depuis le mois de janvier ; demande d'inscription sur les listes électorales et recensement citoyen obligatoire : près de 1 000 communes raccordées au dispositif). de nouvelles pistes sont en cours d'examen portant toutes sur des démarches à fort potentiel d'utilisation. Ainsi, plusieurs nouvelles démarches seront prochainement accessibles aux usagers comme la cession de véhicules, une information personnalisée et une déclaration unique en cas de décès d'un proche, etc. L'ensemble de ces démarches s'enrichit progressivement de fonctionnalités complémentaire telles que le paiement ou la prise de rendez-vous en ligne, la géolocalisation, l'authentification sécurisée, l'accusé de réception, etc. 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). Elle 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 niveau de service et de garantie 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 les concitoyens des services numériques de l'administration.

Données clés

Auteur : [Mme Joëlle Ceccaldi-Raynaud](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94820

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13229

Réponse publiée le : 21 juin 2011, page 6542