



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 94821

Texte de la question

M. Jean Grenet interroge M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur la stratégie relative à l'administration électronique. La dématérialisation des documents engagée rencontre un grand succès comme en témoigne l'augmentation régulière de la télédéclaration de l'impôt sur le revenu utilisée aujourd'hui par plus de 10 millions de contribuables cette année, les formulaires administratifs téléchargés sur le site service-public.fr ou encore la carte vitale qui remplace plus d'un milliard de feuilles de soin. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui indiquer les nouvelles mesures qu'il entend mettre en oeuvre en particulier celles qui avaient été formulées à la suite du rapport de son collègue Franck Riester en février 2010.

Texte de la réponse

L'administration électronique fait partie des leviers mobilisés pour améliorer la qualité du service public. Dans le cadre de la révision générale des politiques publiques (RGPP), la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) est particulièrement active pour faire franchir un nouveau cap à l'administration électronique. 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.servicepublic.fr (MSP), développé par la DGME. Destiné aux particuliers, MSP est conçu comme un nouvel espace, qui vient enrichir service-public.fr, le portail de l'administration française. Avec plus de 1 500 000 comptes ouverts depuis son lancement en décembre 2008, le compte personnel des démarches en ligne reçoit déjà plus de 20 000 visites quotidiennes. La nouvelle version de MSP - disponible depuis le 12 juillet 2010 - a été l'occasion de remettre en avant sur la page d'accueil les quatre fonctionnalités innovantes du site proposées à l'utilisateur. En créant un compte, ce dernier peut ainsi : réaliser et suivre simplement ses démarches en ligne ; unifier ses comptes avec un mot de passe unique ; conserver et réutiliser en toute sécurité ses pièces justificatives ; obtenir des informations personnalisées. 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. Le réseau de partenaires de MSP continue de s'agrandir progressivement, enrichissant ainsi l'éventail de services proposés à l'utilisateur. On dénombre désormais une quinzaine de partenaires, principalement issus de la sphère sociale. À terme, toutes les administrations fournissant des services en ligne ont vocation à s'intégrer à MSP. Prenant appui sur les premiers résultats très encourageants de la version actuelle de MSP destinée aux particuliers, la DGME a choisi d'étendre son concept à d'autres segments d'utilisateurs. Dans une logique de mutualisation et d'économie des coûts de développement, ces deux nouveaux espaces prennent largement appui sur les socles techniques existants. Ainsi, deux espaces sont désormais disponibles : votre compte association, disponible depuis le 26 octobre 2010 et dont la mise en service offre l'accès à de nouvelles démarches en ligne comme création, modification ou dissolution d'association ; votre compte pro-disponible depuis le 23 novembre 2010, principalement destiné aux 3,5 millions de petites et moyennes entreprises (PME), permet d'ores et déjà la réalisation en ligne de 17 démarches de modification statutaire (transfert de siège social, modification de capital,

changement de dirigeant ou encore, depuis début janvier 2011, transformation en entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL). Dans les deux cas, plusieurs contacts ont été noués avec des partenaires-clé afin de proposer le plus rapidement possible, un éventail étoffé de services. Parallèlement à l'intégration de nouvelles administrations dans MSP, la DGME développe une nouvelle génération de démarches en ligne, accessibles elles aussi depuis MSP. À travers un dispositif générique - et pouvant être de ce fait facilement répliqué - ce projet vise la dématérialisation de l'ensemble des démarches que les usagers doivent accomplir, quelles que soient les diverses administrations concernées. Depuis la mise en service de la démarche « déclaration de changement de nom » disponible depuis le mois de janvier 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. Une attention toute particulière est actuellement accordée au déploiement des démarches ; par exemple, pour les démarches demande d'inscription sur les listes électorales et recensement citoyen obligatoire, on dénombre en six mois seulement déjà plus de 330 communes raccordées, couvrant une population de plus de 10 millions d'habitants. De nouvelles pistes sont en cours d'examen portant toutes sur des démarches à fort potentiel d'utilisation. En février 2010, 25 propositions ont été formulées par le groupe d'experts animés par le député Franck Riester. La réalisation de ces pistes d'amélioration est bien engagée avec des résultats d'ores et déjà visibles. Le Gouvernement a défini une vision-cible de son paysage numérique autour de trois principes : un site par ministère regroupant les différents sites existants ; un site portail par cible d'usagers ; 15 sites centrés sur les grandes thématiques transversales. La mise en oeuvre de cette vision-cible est en marche : déjà 94 sites ont été fermés ou regroupés. Afin de respecter ces objectifs à l'horizon 2012, le Gouvernement se fixe comme objectif de regrouper 200 sites supplémentaires d'ici à la fin 2011. Les travaux menés par la DGME et le service d'information du Gouvernement (SIG) avec les ministères vont permettre de publier la première version d'une charte de qualité de service de l'État en avril 2011. Elle est destinée à aligner les sites de l'État sur les meilleures pratiques du Web. Elle précisera notamment les recommandations en terme d'ergonomie, d'identification graphique commune, d'interactivité et de services offerts. Les internautes passent le plus souvent par les moteurs de recherches et il leur est souvent difficile de reconnaître, parmi les résultats proposés, les sites officiels. Deux moteurs de recherches parmi les principaux ont accepté de contribuer à améliorer l'accès aux sites officiels : Google - en ouvrant un sous-ensemble de son moteur de recherche dédié aux sites officiels et en accompagnant l'administration dans la connaissance de l'état d'accessibilité des sites officiels et des moyens de l'améliorer - et Bing qui s'engage à mettre en première position des recherches les principaux sites officiels et de les identifier par un logo « site officiel ». Les services en ligne prioritairement attendus par les Français ont été identifiés, qu'il s'agisse de démarches administratives dématérialisées « de bout en bout » ou de services personnalisés voire proactifs. 30 % de ces services étaient à disposition des usagers avant 2007. Aujourd'hui ce sont plus de 65 % qui sont accessibles en ligne : c'est notamment le cas de la possibilité offerte aux usagers de prévenir les principaux organismes publics d'un changement de coordonnées en une seule déclaration, de demander son inscription sur les listes électorales ou encore de réaliser en ligne son recensement citoyen obligatoire. À la fin 2011, 80 % des principales démarches administratives seront disponibles en ligne et l'ensemble des chantiers auront été engagés pour que l'ensemble de ces services en lignes soient en totalité disponibles en 2012. Les usagers pourront évaluer les sites Internet publics grâce à un dispositif commun et permanent d'évaluation des sites de l'État par les internautes. Il est déjà disponible sur quelques sites dont service-public.fr, mon.servicepublic.fr et justice.gouv.fr, avant d'être généralisé en 2011 sur les sites de la vision-cible. D'autres pistes sont également en cours de réalisation comme la création d'une plateforme d'innovation de services (dite « État lab ») à partir des données publiques, d'une communauté d'entraide pour les usagers des services publics, la généralisation des fonctions de paiement dématérialisé pour les usagers, etc.

Données clés

Auteur : [M. Jean Grenet](#)

Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94821

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 : 29 mars 2011, page 3071