



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### politiques communautaires

Question écrite n° 30122

#### Texte de la question

M. Claude Goasguen appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de l'aménagement du territoire sur l'importance, soulignée par la Commission européenne, de l'administration en ligne pour les services publics en Europe. Il lui demande de lui donner un état des mesures mises en place par le Gouvernement en ce sens. Il souhaite également connaître les priorités du Gouvernement à ce sujet et les moyens qu'il entend consacrer à cette modernisation de l'administration de l'État. - Question transmise à M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat.

#### Texte de la réponse

Avec la mise en place par le Premier ministre le 9 février dernier du programme ADELE et du plan stratégique pour l'administration électronique, le Gouvernement a souhaité développer une stratégie d'ensemble pour la modernisation des administrations. Avec la dématérialisation des procédures ainsi que la multiplication des canaux d'accès à l'information publique, il s'agit pour les administrations d'effectuer plus efficacement leurs missions et de permettre aux citoyens de gagner du temps dans l'ensemble de leur relation avec les services publics. Le programme ADELE est coordonné, au sein du ministère chargé de la réforme de l'État, par l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE). L'ADAE travaille en étroite collaboration avec les représentants des ministères, des collectivités territoriales, des organismes publics, des usagers et des entreprises. L'État a consenti un effort important pour la mise en oeuvre du programme ADELE : ainsi 1,8 milliard d'euros a été affecté à ce programme sur la période 2004-2007. Le programme ADELE correspond ainsi à quatre exigences fondamentales pour l'administration électronique : être à l'écoute constante des usagers et des administrations ; rendre les services accessibles à tous ; créer un pacte de confiance avec les Français ; mieux maîtriser les dépenses de l'État. Le programme ADELE comprend cent quarante mesures qui concernent tous les usagers de l'administration (citoyens, entreprises, agents publics et collectivités locales). Cette approche englobe tous les modes d'accès aux administrations : guichet, ordinateur personnel, borne interactive, téléphone, télévision. Le but est d'offrir des services plus rapides, mieux gérés et plus efficaces. Ainsi à titre d'exemple, l'administration électronique représente aujourd'hui : plus de 200 téléservices publics ; plus de 7 000 sites internet publics (en progression de 27 % depuis 2002) ; plus de 90 % des formulaires administratifs sont disponibles en ligne contre 74 % en avril 2002) ; plus de 1 200 000 Français ont déclaré leurs impôts en ligne en 2004 (soit dix fois plus qu'en 2002) ; plus de 50 % des feuilles de soins sont traitées au travers de Sesam Vitale, soit plus de 600 millions de feuilles maladie, ce qui a permis une réduction des délais de remboursement de deux mois à sept jours. Parmi les cent quarante projets du programme ADELE, on pourra noter des projets « clés » qui auront un impact à la fois sur les citoyens et leur perception de l'administration, ainsi que sur le fonctionnement interne de l'ensemble des services de l'État. Ainsi, avec la mise en place du numéro unique « 3939 Allô, Service Public », le Gouvernement a souhaité mettre en place un service permettant à tout citoyen d'obtenir en moins de trois minutes une réponse ou une orientation à toute demande de renseignement administratif. Le 3939 a été expérimenté en région Rhône-Alpes et en région Aquitaine. Il a été généralisé à l'ensemble du territoire métropolitain le 4 octobre dernier. Un autre projet crucial pour les

administrations concerne la dématérialisation des procédures d'achat public. Ainsi à compter du 1er janvier 2005, les administrations doivent être en mesure d'accepter la réception d'offres dématérialisées en réponse à leurs appels d'offres. Cette obligation doit s'inscrire dans une perspective à plus long terme de modernisation de l'achat public et permettra des économies importantes. Le recours à la voie électronique favorisera en effet une meilleure connaissance des entreprises, une meilleure concurrence entre elles et dans certains cas, la massification des achats. Le Gouvernement s'attache également à simplifier les démarches quotidiennes des Français, à l'exemple de la déclaration de changement d'adresse. Celle-ci concerne 10 % de la population chaque année et peut constituer un véritable casse-tête pour les usagers. Un service unique de changement d'adresse commun permettra à l'utilisateur de ne communiquer qu'une seule fois sa nouvelle adresse à l'administration, à charge pour elle d'en informer les autres grâce à un système d'information transversal. Ce service, applicable à la seule résidence principale, sera mis en place en janvier 2005 pour certaines administrations et services publics. Les autres motifs de changement d'adresse et les organismes, y compris privés, susceptibles d'être informés seront intégrés progressivement. Enfin, le développement de l'administration électronique correspondra aussi à la mise en place de nouveaux outils pour les citoyens. Le Gouvernement souhaite aller plus loin dans l'administration au service des usagers et utiliser les nouvelles technologies pour passer des technologies de l'information aux technologies de « la relation » avec l'utilisateur. Ce sera en particulier le cas pour « mon service public. fr » (qui sera mis en place en avril 2005). Ainsi, sur le portail de l'administration française [www.servicemon.service-public.fr](http://www.servicemon.service-public.fr) permettra d'offrir aux usagers un accès personnalisé à l'ensemble des services électroniques mis en place par les administrations. Chaque usager qui le souhaite pourra ainsi personnaliser son espace administratif. Dans une première étape, l'utilisateur pourra choisir les rubriques qui l'intéressent, en constituant un « panier » des informations administratives qu'il souhaite se voir communiquer. Il pourra, à cette fin, mettre en place un système de rappels personnels (ex : date limite de paiement de cotisations, dates des vacances scolaires...). Dans une seconde étape, il lui sera offert la possibilité de gérer ses dossiers administratifs en ligne, toutes les téléprocédures qui seront mises en place par les administrations pourront être accessibles par un point d'entrée unique (ex. : déclaration d'impôt, demande d'extrait d'acte de naissance, inscription à des concours...) permettant d'effectuer ses propres démarches.

## Données clés

**Auteur :** [M. Claude Goasguen](#)

**Circonscription :** Paris (14<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 30122

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

**Ministère attributaire :** réforme de l'Etat

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 15 décembre 2003, page 9564

**Réponse publiée le :** 16 novembre 2004, page 9056