



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

perspectives

Question au Gouvernement n° 1177

Texte de la question

ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

M. le président. La parole est à M. Etienne Blanc, pour le groupe UMP.

M. Etienne Blanc. Ma question s'adresse à M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat.

Monsieur le ministre, lundi dernier à Lyon, M. le Premier ministre a dévoilé, au siège de la Caisse d'allocations familiales, le projet ADELE, dont le but est de développer l'administration électronique dans les années 2004-2007.

Ce projet, piloté par le secrétariat d'Etat à la réforme de l'Etat, marque un effort interministériel sans précédent puisqu'il comprend 140 mesures pour développer 300 nouveaux services, qui vont permettre une meilleure circulation de l'information, une meilleure gestion, par la mutualisation de projets identiques entre administrations, et une meilleure efficacité, par la suppression de tâches de saisie devenues inutiles.

Sous l'angle financier, ce projet, pour un coût de 1,8 milliard d'euros hors budget de formation, va générer des gains de productivité qui se situent entre 5 et 7 milliards d'euros par an à partir de 2007.

Si tout le monde comprend bien, aujourd'hui, l'intérêt du développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, on peut toutefois s'interroger sur l'accessibilité réelle à ces nouveaux services, puisque, à ce jour, seuls 10 millions de foyers sont équipés d'un ordinateur et que les deux tiers d'entre eux ne sont pas connectés à Internet. Les pratiques anciennes veulent aussi, par ailleurs, que de très nombreuses personnes souhaitent encore avoir des contacts avec des agents administratifs.

Ainsi, monsieur le secrétaire d'Etat, n'avez-vous pas l'impression que ce projet creuse un peu plus la fracture numérique, et qu'il met en place une administration pour privilégiés ? Si vous partagez ce point de vue, comment envisagez-vous de remédier à cette difficulté ? *(Applaudissements sur les bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire.)*

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat.

M. Henri Plagnol, secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat. Monsieur le député, le Premier ministre, en présentant, à Lyon, comme vous l'avez rappelé, le plan stratégique pour l'administration électronique dans les trois prochaines années, a d'abord fait un diagnostic encourageant, et qui doit, je pense, être salué par toute la représentation nationale : en quelques années, l'administration française a très largement rattrapé son retard et s'est mise au niveau des pays de développement comparable.

Quelques chiffres parmi d'autres : aujourd'hui, 90 % des formulaires administratifs sont accessibles sur le Net ; ce sont, tous les mois, plus de deux millions de Français qui accèdent aux services administratifs par le grand portail qu'est service-public.fr ; 600 000 contribuables ont téléchargé leur déclaration d'impôt l'année dernière ; la moitié des personnes qui renouvellent leur carte grise peuvent télécharger leur demande de certificat de non-

gage.

C'est pourquoi le Premier ministre a souhaité que ces progrès soient mis au service de tous les Français. L'administration électronique, ce n'est pas réservé aux internautes confirmés. Absolument pas ! C'est un levier pour moderniser l'accueil dans tous les lieux de service public : aujourd'hui, dans un hall de préfecture, de mairie, ou de caisse d'allocations familiales, vous êtes orienté et votre dossier est pris en charge grâce au numérique. Il faut donc aller plus loin en réussissant ce qu'on appelle la convergence entre le guichet d'accueil, le téléphone et le numérique.

C'est notamment l'enjeu du service expérimenté dans la région Rhône-Alpes, le 3939, qui permettra à tous les usagers, en moins de trois minutes, d'avoir une réponse à leur demande de renseignements administratifs. C'est l'objectif assigné par le Premier ministre de faire en sorte que, d'ici à 2007, toutes les procédures administratives puissent être téléchargées de n'importe quel lieu accueillant du public, avec des bornes numériques faciles d'accès.

Ce sont, enfin, toutes les actions engagées par l'Agence pour le développement de l'administration électronique afin que les sites soient accessibles, y compris à ceux qui ne sont pas familiers d'Internet. De ce point de vue, il y a beaucoup à faire pour la clarté du langage,...

Plusieurs députés du groupe socialiste. Eh oui !

M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat. ... pour la clarté de l'organisation des sites. Il faut faire en sorte que tous ces progrès réalisés dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication bénéficient à tous les Français et non pas seulement à quelques-uns.

Plusieurs députés du groupe socialiste. Vous avez bien raison !

M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat. Je ne crois pas qu'il y ait là matière à ironiser, car nous avons là un exemple qui montre que le service public, loin d'être immobile, est en marche, se modernise, et cela au profit de tous les Français. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire.)*

Données clés

Auteur : [M. Étienne Blanc](#)

Circonscription : Ain (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 1177

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 février 2004

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 12 février 2004