



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 8325

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique sur l'accès des citoyens aux documents administratifs sur Internet. Depuis 2002, la réforme de l'État a permis le développement d'une e-administration, avec la mise en oeuvre de procédures de téléchargement en ligne de formulaires administratifs, réduisant ainsi les files d'attente dans les administrations. Il lui demande de lui fournir un bilan de l'e-administration et les améliorations que le Gouvernement compte apporter à ce dispositif innovant.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'accès des citoyens aux documents administratifs sur Internet. L'administration électronique fait partie des leviers mobilisés depuis plusieurs années pour améliorer la qualité du service public. Le dernier rapport sur les services publics en ligne en Europe, publié par la Commission européenne en septembre 2007, place en effet la France au 7^e rang européen dans ce domaine. Dans une étape récente, plusieurs administrations ont mis en place des services en ligne pour faciliter la relation qu'elles entretiennent avec les usagers. On citera à cet égard la déclaration de revenus en ligne, proposée par la direction générale des impôts (intégrée depuis dans la direction générale des finances publiques), service auquel ont eu recours 7,4 millions de foyers fiscaux en 2008. Dans une perspective plus large, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) s'est attachée à mieux centrer l'administration électronique sur les besoins de l'utilisateur, quels que soient les services concernés. C'est dans ce but qu'elle a notamment mis au point et déployé les services suivants :

a) La déclaration de changement d'adresse en ligne qui a été inaugurée en mai 2005. Elle s'adresse aux 6 millions de personnes qui déménagent chaque année en France ; elle permet de déclarer en une seule démarche le changement d'adresse de toutes les personnes d'un foyer à différents organismes. Elle sert actuellement au traitement d'environ 900 000 dossiers par an, soit 2 500 par jour. Ces chiffres signifient qu'un tiers des foyers qui déménagent ont recours au service en ligne ;

b) La demande d'acte d'état civil en ligne, qui a été mise en service en 2006. Initialement limitée aux demandes d'actes de naissance, elle s'est étendue en 2007 aux demandes d'actes de mariage et de décès. Elle donne accès au service d'état civil de 700 communes partenaires, ainsi qu'à celui du ministère des affaires étrangères et européennes à Nantes. Chaque jour, 7 000 demandes d'actes d'état civil sont présentées à partir du site. À la demande du ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, la DGME mène actuellement plusieurs projets. Il s'agit notamment de mon.service-public.fr (MSP), inauguré le 15 décembre 2008. Ce dispositif préfigure un nouveau mode d'accès aux services publics en ligne et contribue à l'amélioration de la relation entre les usagers et l'administration. Il se présente comme un enrichissement du portail service-public.fr et permet à chaque citoyen de créer un compte personnel pour gérer les démarches administratives par Internet. Il offre les quatre fonctionnalités suivantes : un compte unique pour effectuer ses démarches en ligne ; un suivi facile des démarches, grâce à une vision d'ensemble des démarches en cours et la possibilité de recevoir des alertes pour suivre leur avancement ; des informations sur mesure, grâce à la possibilité de mémoriser les fiches pratiques de service-public.fr ; un espace confidentiel de stockage pour conserver en toute confiance les données personnelles usuelles et les pièces justificatives échangées avec

l'administration. Il donne au citoyen une place centrale dans la relation avec l'administration, notamment par le compte unique, - qui donne accès aux démarches proposées par des organismes différents -, et par la possibilité d'enregistrer une fois pour toutes les données personnelles usuelles (nom, adresse, etc.) pour les réutiliser ensuite. Par ailleurs, en donnant de la cohérence à l'offre croissante de services en ligne de la sphère publique, mon.service-public.fr améliore l'accueil en ligne de l'utilisateur. Il favorise ainsi l'usage de ces services. D'autres démarches administratives en ligne ont été créées par ailleurs. La « déclaration de changement de nom d'usage », inaugurée par le ministre en janvier 2009, constitue une première réalisation dans ce domaine. À partir d'informations saisies une seule fois, voire réutilisées automatiquement à partir de l'espace confidentiel de MSP, ce service permet d'informer simultanément plusieurs administrations, que le système se charge de déterminer en fonction de la situation de l'utilisateur. Celui-ci répond de façon simple à une série de questions et n'a plus à gérer lui-même la complexité administrative, avec la crainte d'avoir oublié une formalité. En conclusion, le Gouvernement souhaite tirer profit des potentialités de l'administration électronique pour la modernisation de l'État et la simplification des démarches administratives, en dépassant le stade de la création de nouveaux services en ligne isolés les uns des autres.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8325

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et fonction publique

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 octobre 2007, page 6432

Réponse publiée le : 9 juin 2009, page 5581