



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 92072

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur les propos du Médiateur de la République relatifs à l'e-administration et à une "déshumanisation préjudiciable aux usagers". Il désire connaître ses intentions en la matière.

Texte de la réponse

Au-delà du développement de l'administration numérique, c'est bien l'amélioration de la qualité du service prise dans son ensemble qui constitue une attente forte des usagers. Aussi, le Gouvernement a fait de l'amélioration des services rendus une priorité de la révision générale des politiques publiques (RGPP), rappelée par le conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010. Les actions engagées s'inscrivent dans une approche multi-canal de la relation à l'utilisateur, pour tirer profit des complémentarités entre les différents modes de contact, à distance ou physique. Sous l'impulsion du ministre chargé de la réforme de l'État, l'offre de services administratifs accessibles sur Internet s'est beaucoup étoffée ces deux dernières années. C'est en adoptant le point de vue de l'utilisateur qu'un programme ambitieux de développement de l'administration numérique au service des usagers a été engagé en 2009, c'est-à-dire en interrogeant près de 6 000 usagers dans le cadre d'une étude quantitative d'ampleur inédite, portant sur les 36 principaux « événements de vie » rencontrés par ces derniers. Ce programme mobilise le numérique pour simplifier les démarches administratives et se fonde sur les attentes prioritaires des usagers qui souhaitent pouvoir effectuer à distance la plupart de leurs formalités. Ainsi, le développement des services accessibles sur Internet permet de redéployer des moyens en direction des publics défavorisés, qui peuvent nécessiter un surcroît d'accompagnement pour réaliser leurs démarches. Par exemple, Pôle emploi a développé conjointement des services en ligne (22 millions de connexions par an) et son réseau physique d'accueil et de conseil de 910 sites. Le développement de services publics en ligne se fait en effet en complément des canaux traditionnels d'accès à ces mêmes services (guichet, courrier, téléphone). Le canal web ne se substitue pas aux autres. L'expérience montre d'ailleurs que les services en ligne les plus matures (comme le changement d'adresse en ligne ou la télé déclaration des revenus) sont utilisés par environ un tiers des usagers, les autres continuant à effectuer les mêmes démarches par les moyens traditionnels. Parallèlement à ce recours plus fort à l'administration numérique, des efforts tangibles ont été engagés pour accroître la sécurité des systèmes d'information, avec la publication d'un référentiel général de sécurité, officialisé par le décret n° 2010-112 du 2 février 2010. Ce document de référence fixe les règles à suivre par les autorités administratives proposant des services en ligne afin notamment de garantir leur fiabilité et la sécurité des données échangées. Par ailleurs, des actions ont été engagées pour améliorer l'accueil des usagers qui constitue un enjeu-clé de qualité de service, parce qu'il s'agit de la première étape du service rendu, et d'un signe tangible d'une administration à visage humain, attentive aux besoins des usagers qu'elle sert. Un effort significatif est donc entrepris pour hisser tous les services d'accueil de l'État au même niveau de qualité (accès sur Internet plus homogène, accueil téléphonique plus fiable et moins coûteux, horaires des services publics physiques mieux adaptés). C'est en ce sens qu'est déployé actuellement, dans tous les services de l'État accueillant du public, le référentiel d'accueil « Marianne » et ce

référentiel concerne de façon homogène tous les modes de contacts entre l'utilisateur et l'administration. Pour sécuriser ce déploiement du référentiel Marianne et son appropriation par les services, la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME) a lancé, au premier trimestre 2010, « un accélérateur de transformation » permettant aux services de l'État dans trois départements (Haute-Marne, Meurthe-et-Moselle et Somme) de se mettre en conformité avec les 19 engagements de service du référentiel Marianne. Ce chantier pilote, mené en seulement trois mois, a contribué à améliorer substantiellement la qualité de l'accueil mais aussi le kit méthodologique qui est à présent utilisé pour le déploiement dans les autres départements. En complément, dès 2007, un chantier spécifique a été lancé pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique tout en réduisant le coût des appels. Sur ce dernier axe, il peut être rappelé qu'en trois ans, les principaux centres d'appel téléphonique, tout en renforçant la qualité de l'information délivrée, ont mis un terme aux pratiques de surtaxation. Ainsi, pour l'utilisateur, le coût moyen d'une communication vers un centre d'appel public à partir d'un poste fixe a été divisé par deux et le coût à la minute divisé par trois. Enfin, l'administration met à profit le portail des démarches administratives en ligne « mon.service-public.fr », qui a dépassé en septembre dernier 1 million d'abonnés, pour fournir aux utilisateurs une information administrative personnalisée avec, par exemple, un accès à des fiches pratiques suivant les formalités qu'il souhaite accomplir ou en indiquant, sur la page d'accueil, les contacts administratifs de proximité. L'ensemble de ces actions d'amélioration de la qualité du service rendu constitue un axe structurant des annonces du conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010. Il constitue un cadre équilibré d'utilisation des nouvelles technologies, qui accroît la performance d'un service public qui garde un visage humain et continue de s'adapter aux attentes et aux besoins des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 92072

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 novembre 2010, page 11851

Réponse publiée le : 22 février 2011, page 1757