



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 19216

### Texte de la question

M. Jean-Pierre Giran attire l'attention de Mme la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique sur la récente note du Centre d'analyse stratégique (CAS) intitulée « Comment utiliser les technologies numériques pour poursuivre l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers ? ». Le CAS rappelle que l'usage des technologies numériques s'est déjà accru ces dernières années mais que de nouveaux efforts sont nécessaires. Dans cette perspective, il propose de poursuivre le développement d'un portail internet des services publics, permettant à la fois de s'informer de façon générale mais aussi d'accéder à un dossier individuel partagé entre les usagers et les différentes administrations. Ce portail, qui serait le point d'entrée unique dans l'administration pour les usagers, devrait être amplement promu pour être largement utilisé. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui indiquer les suites qu'elle entend donner à cette proposition du CAS.

### Texte de la réponse

Un portail internet des services publics permettant tout à la fois de s'informer et d'accéder à un dossier individuel partagé entre les usagers et l'administration existe déjà et est appelé à se développer encore pour mieux servir les usagers des services publics. En effet, le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) et la direction de l'information légale et administrative (DILA) ont opéré un rapprochement dans l'objectif de mieux articuler, et in fine de fusionner, les portails « service-public. fr » (SP) et « mon. service-public. fr » (MSP). Le premier offre un accès libre et indexé à une information administrative classée par thématiques et apte à servir toutes les typologies d'usagers : particuliers, entreprises, associations. Le second permet aux usagers de disposer d'un espace personnalisé d'échange avec les administrations. Ces deux services web sont complétés d'un support téléphonique « 3939 » qui offre aux usagers une assistance humaine et personnalisée dans leurs recherches d'information et un accompagnement de premier niveau dans leurs démarches administratives. Cette initiative, tout comme le rapprochement SP-MSP, est fondée sur un strict respect des libertés individuelles et des principes édictés par la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) en matière de protection des données personnelles. Concernant un point d'entrée unique amplement promu pour être largement utilisé, il convient de rappeler que la volonté de l'Etat est de concilier les différentes formes d'accueil afin de garantir aux usagers une égale accessibilité aux services de l'administration en tout point du territoire et quels que soient le média et le canal d'interaction retenus. En ce sens, il convient de considérer aujourd'hui qu'il ne saurait exister un « point d'entrée unique dans l'administration pour les usagers » et que si les technologies numériques permettent de s'accommoder des nouveaux modes d'usages elles doivent également accompagner le développement d'une offre de service distribuée sur le territoire, sous l'impulsion des collectivités locales et conformément aux souhaits de l'Etat. A cet égard, la décision 27 du premier comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) assujettit le développement des points de présence de l'administration sur le territoire à la mise en place d'outils numériques permettant de mieux associer agents et usagers dans l'accompagnement de ces derniers. Par ailleurs, le développement croissant de portails locaux à destination des usagers engage à orienter les évolutions du futur portail SP-MSP de telle sorte que

celui-ci puisse offrir aussi simplement que possible ses services de co-marquage (diffusion de l'information légale sur des portails tiers) et de fédération d'identité (mise à profit des briques d'identification MSP pour accéder aux services personnalisés et coffre-fort numérique de l'utilisateur) aux portails locaux.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Giran](#)

**Circonscription :** Var (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 19216

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Réforme de l'État, décentralisation et fonction publique

**Ministère attributaire :** Réforme de l'État, décentralisation et fonction publique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [26 février 2013](#), page 2089

**Réponse publiée au JO le :** [8 octobre 2013](#), page 10657