



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 23163

Texte de la question

Mme Marie-Hélène Fabre attire l'attention de Mme la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique sur les conséquences de l'introduction des TIC (technologies de l'information et de la communication) dans la fonction publique. Elle lui rappelle que le développement de l'e-administration et l'usage des technologies numériques dans les administrations publiques s'est accru ces dernières années, permettant de transformer les relations avec les usagers et d'améliorer l'efficacité administrative. Pour encore mieux informer les usagers et leur délivrer des services, une solution privilégiée est de développer des systèmes d'intégration des données administratives. Il s'agit de rendre interopérables les données dont les administrations disposent sur les usagers de façon à avoir une vision globale de l'individu. Le principe est qu'un particulier doit être reconnu dès qu'il entre en contact avec l'administration. Les échanges d'informations offrent également la possibilité de pré-remplir les formulaires d'ouverture de droits, facilitant les démarches pour les usagers. Ces échanges libèrent par ailleurs du temps pour les agents, ou rendent possible une réaffectation des tâches au profit de conseils plus spécialisés pour les publics en difficulté. L'agrégation des données permet aussi d'avoir une vision plus globale des usagers, et donc de mieux les informer sur leurs droits et les démarches à faire. L'agent doit avoir accès à un dossier usager où sont stockées certaines informations. L'agent peut aussi avoir la possibilité de demander une recherche de droits potentiels à un logiciel associé. Les technologies numériques permettent de proposer de nouveaux services en concertation, cogestion ou coproduction avec les agents et les usagers. Développer l'évaluation des services mais aussi pour optimiser le temps nécessaire à l'introduction des plans TIC. Elle lui demande donc quelles mesures il envisage pour mieux utiliser ces outils afin de mettre en œuvre des relations avec les usagers plus simples, plus accessibles et plus sécurisées.

Texte de la réponse

Le comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) du 18 décembre 2012 a rendu publique la feuille de route de l'administration numérique visant à accélérer la transition numérique des acteurs publics. A travers douze décisions interministérielles, ont été fixées les orientations stratégiques pour les grands chantiers transversaux visant à améliorer le service à l'utilisateur par le numérique, grâce à des services conçus et améliorés de bout en bout grâce au numérique, pour une administration ouverte encourageant une citoyenneté active et s'adossant à des systèmes d'information modernisés et renforcés pour soutenir la performance du service public. Parallèlement, chaque ministère a été invité à inclure dans son plan ministériel de modernisation et de simplification (PMMS) sa propre feuille de route numérique à partir de ces orientations. C'est ainsi qu'à la fois des projets interministériels et ministériels sont menés pour renforcer et accélérer la mise en œuvre d'une administration tirant pleinement partie des outils numériques, que ce soit pour améliorer le service aux usagers, pour faciliter le travail des agents ou encore optimiser la gestion publique par des systèmes d'informations plus efficaces. De plus, lors du séminaire gouvernemental sur le numérique du 28 février 2012, sur la base d'une proposition du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) et d'une concertation large, le Gouvernement a annoncé la présentation de son plan d'action pour le développement de services d'identité numérique sécurisés et respectueux de la vie privée, pouvant être déployés dès 2014. Ces services

interopérables faciliteront les démarches en ligne des citoyens avec les administrations et les entreprises et consolideront la confiance des utilisateurs. Le CIMAP du 17 juillet dernier a engagé une série de 200 mesures visant à simplifier et dématérialiser les procédures administratives, notamment pour les entreprises, parmi lesquelles la déclaration et le recouvrement des cotisations sociales et la déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée, tout en affichant un objectif ambitieux d'une dématérialisation complète des factures, des secteurs public et privé, à horizon 2022.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Hélène Fabre](#)

Circonscription : Aude (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23163

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 : [9 avril 2013](#), page 3749

Réponse publiée au JO le : [8 octobre 2013](#), page 10658