



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

organisation

Question écrite n° 33384

Texte de la question

Mme Isabelle Le Callennec attire l'attention de Mme la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique sur le récent rapport de la Cour des comptes relatif à l'organisation territoriale de l'État. La Cour des comptes préconise de « substituer aux démarches multiservices le système des plateformes internet, partagées ou partenariales, pour améliorer et simplifier les services aux usagers ». Elle lui demande si le Gouvernement entend répondre à cette préconisation.

Texte de la réponse

Le comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) du 18 décembre 2012 a fixé 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 par le 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. D'autre part, 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. L'ensemble de ces projets interministériels et ministériels sont menés pour renforcer et accélérer la mise en œuvre d'une administration tirant pleinement parti 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'information plus efficaces. En ce sens, le CIMAP du 17 juillet 2013 a concrétisé 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. Par ailleurs, le développement du numérique mène à une multiplication des services en ligne offrant une nouvelle voie de contact avec l'administration et permettant de lever les contraintes d'horaires, d'infrastructures ou de déplacements qui limitent l'accès aux services dans certains territoires. Ainsi, l'existence des services sur le territoire ne se résume plus à leur présence physique : une connexion à bon débit donne à tout internaute l'accès aux informations et aux services à partir de son domicile. Cependant, la transition numérique doit s'assurer de l'accès de tous aux services publics, ce qui implique de concevoir des services publics pour tous, sur l'ensemble du territoire et adaptés à chacun selon ses besoins. C'est en ce sens que le CIMAP du 18 décembre 2012 a prévu en sa décision 27 pilotée par le CGET (commissariat général à l'égalité des territoires) de « favoriser l'égalité d'accès aux services publics sur le territoire en articulant efficacement les points de contacts physiques et les supports numériques ». L'objectif est d'apporter les réponses adaptées à la fois aux usagers demandeurs d'une relation numérique et à ceux qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas avoir accès au numérique et qui doivent bénéficier d'une réponse de proximité. Dans ce contexte, le développement de points d'accueil mutualisés entre les administrations doit être envisagé comme une façon de démultiplier les points de contact dans les territoires grâce au numérique. En effet, au-delà de l'accueil physique de proximité qui permet aux usagers d'effectuer plusieurs démarches au sein d'un même lieu, les points d'accueil mutualisés sont de véritables relais des dispositifs numériques et jouent un

rôle très important dans le développement des usages du numérique.

Données clés

Auteur : [Mme Isabelle Le Callennec](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33384

Rubrique : État

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 : [23 juillet 2013](#), page 7717

Réponse publiée au JO le : [25 février 2014](#), page 1893