



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

### organisation

Question écrite n° 36841

#### Texte de la question

Mme Marianne Dubois attire l'attention de Mme la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique sur le rapport de la Cour des comptes relatif à l'organisation territoriale de l'État, de juillet 2013, qui préconise notamment d'accélérer le développement homogène des systèmes d'information et de renforcer l'e-administration. Ainsi, elle préconise de « substituer aux démarches multi-services le système de plateformes internet, partagées ou partenariales, pour améliorer et simplifier les services aux usagers », et de « développer toutes les formes de communication numérique comme moyen de proximité et de simplification des échanges ». Elle souhaiterait recueillir son sentiment sur cette recommandation.

#### Texte de la réponse

Dans son rapport relatif à l'organisation territoriale de l'Etat, la Cour des Comptes regrette le cloisonnement vertical et l'absence d'interopérabilité des systèmes d'information, ainsi que le faible nombre de plateformes numériques partagées et partenariales. En résulte, toujours selon le rapport de la Cour des comptes, une sous-utilisation de l'outil numérique pour répondre aux besoins des citoyens et des entreprises. L'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers est un des axes principaux de la feuille de route du gouvernement sur le numérique présentée le 28 février 2012. Pour renforcer cette démarche, le Comité Interministériel pour la Modernisation de l'Action Publique (CIMAP) du 18 décembre dernier a décidé une stratégie numérique globale, résolue et cohérente, visant notamment à moderniser en profondeur le système d'information de l'Etat et à poursuivre le développement de l'offre de service numérique et accélérer le développement des usages numériques afin de renforcer la disponibilité du service public sur l'espace numérique et sur le territoire. Face à l'obsolescence et au cloisonnement des systèmes d'information qui freinent le développement de nouveaux services numériques, il est nécessaire de renforcer la démarche de mutualisation des infrastructures matérielles et logicielles : cette mutualisation doit s'appuyer sur les existants et privilégier les solutions d'une extrême simplicité d'adoption par les utilisateurs. Pour cela, le Premier ministre a mandaté la Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication, pour lui proposer sous trois mois, en liaison avec les ministères, tous les leviers permettant de transformer en profondeur les systèmes d'information des administrations. Parallèlement, le Gouvernement a réaffirmé sa volonté d'assurer un accès universel aux services publics numériques et s'est fixé des objectifs ambitieux d'utilisation des services publics numériques par le citoyen : le CIMAP du 18 décembre 2013 a fixé l'objectif qu'à l'horizon 2016, la majorité des Français privilégie les services publics numériques pour réaliser leurs démarches courantes. A cet effet, chaque ministère établira, avant la fin du premier semestre 2014, un plan d'actions pour assurer le développement de l'usage de ses services numériques. Ces plans d'actions devront : tirer pleinement parti de l'internet mobile, s'appuyer sur un plan d'amélioration continue pour ajuster et adapter les services numériques aux besoins des usagers, inciter à l'utilisation du canal à la fois le plus adapté pour l'utilisateur mais aussi le moins coûteux, diminuer la répétition des contacts nécessaires au traitement d'une même demande et permettre d'enrichir l'offre de services des lieux mutualisés, comme les maisons de service au public.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Marianne Dubois](#)

**Circonscription :** Loiret (5<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 36841

**Rubrique :** État

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

**Ministère attributaire :** Premier ministre

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [10 septembre 2013](#), page 9419

**Réponse publiée au JO le :** [18 mars 2014](#), page 2571