



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 42537

Texte de la question

Mme Véronique Louwagie attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur le mode d'utilisation des technologies numériques pour poursuivre l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers. L'usage des technologies numériques dans les administrations publiques s'est accru ces dernières années. La popularité de ces outils découle des possibilités offertes pour transformer les relations entre les particuliers et les services publics et d'un accroissement de l'efficacité administrative. Aussi pouvons-nous nous demander : comment mieux utiliser ces outils pour mettre en œuvre des relations avec les usagers plus simples, plus accessibles et plus sécurisés ? Dans sa note d'analyse de janvier 2013, le Centre d'analyse stratégique propose de « poursuivre l'ouverture des modes de contact à différents publics et développer l'utilisation d'outils plus novateurs : *sms*, *chat*, applications *smartphones* et visioconférences ». Aussi, souhaite-t-elle connaître quelles sont les intentions du Gouvernement suite à cette proposition.

Texte de la réponse

Le Gouvernement a fixé « l'objectif qu'à l'horizon 2016, la majorité des Français privilégient les services publics numériques pour réaliser leurs démarches courantes. » Pour y contribuer, il augmente le nombre d'usagers ayant recours aux services publics numériques. Les axes retenus sont : tirer pleinement parti de l'Internet mobile s'appuyant 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 permettre d'enrichir l'offre de services des lieux mutualisés, comme les maisons de service au public.

Données clés

Auteur : [Mme Véronique Louwagie](#)

Circonscription : Orne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42537

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : Réforme de l'Etat et simplification

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 novembre 2013](#), page 11981

Réponse publiée au JO le : [12 janvier 2016](#), page 374