



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 42538

### 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 le développement d'un portail des services publics, permettant à la fois de s'informer de façon générale et 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 qu'il soit largement utilisé ». Aussi, souhaite-t-elle connaître quelles sont les intentions du Gouvernement suite à cette proposition.

### Texte de la réponse

L'amélioration du service rendu à l'utilisateur par le biais du numérique est une priorité du gouvernement. La feuille de route numérique mise en place en 2012 prévoit en effet de mettre les outils du numérique au service d'une administration plus ouverte et plus performante. De multiples projets menés au niveau ministériel et interministériel proposent un cadre permettant d'améliorer la relation entre l'administration et les usagers, de faciliter le travail des agents ou encore d'optimiser la gestion publique par des systèmes d'informations plus efficaces. A titre d'exemple, le développement du portail internet des services publics permettra tout à la fois de s'informer et d'accéder à son dossier individuel. En effet, la direction de l'information légale et administrative (DILA) a prévu 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'utilisateurs. Le second permet aux utilisateurs de disposer d'un espace personnalisé d'échange avec les administrations. Ces deux services web sont complétés par un support téléphonique, le « 3939 » qui offre aux utilisateurs une assistance humaine et personnalisée dans leurs recherches d'information et un accompagnement de premier niveau dans leurs démarches administratives. Il convient également de rappeler que la volonté de l'Etat est de concilier les différentes formes d'accueil afin de garantir aux utilisateurs 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. Il convient de considérer aujourd'hui qu'il ne saurait exister un « point d'entrée unique dans l'administration pour les utilisateurs » 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. Par ailleurs, le développement croissant de portails locaux à destination des utilisateurs 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 solutions techniques d'identification pour accéder aux services personnalisés) aux portails locaux.

## Données clés

**Auteur** : [Mme Véronique Louwagie](#)

**Circonscription** : Orne (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 42538

**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 11982

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