



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 42540

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 « développer les échanges à l'aide des outils du web 2.0 entre les usagers et l'administration, pour que les usagers fassent part de leurs commentaires et de leurs idées, auxquels les agents pourront répondre ». Aussi, souhaite-t-elle connaître quelles sont les intentions du Gouvernement suite à cette proposition.

Texte de la réponse

Après le chantier de la simplification des entreprises, le Gouvernement a souhaité réduire le nombre des démarches qui polluent la vie des Français au quotidien, dans le cadre d'un programme spécifique. Le Gouvernement a lancé une grande consultation nationale pour simplifier la vie des particuliers en sollicitant les citoyens à l'été 2014. Les usagers de l'administration pouvaient témoigner de leurs "petites et grandes tracasseries". Dans ce cadre, le SGMAP a mis en place un site Internet : Faire-Simple.gouv.fr, conçu comme une plateforme collaborative ayant pour objectif de traiter de la simplification des démarches administratives et de la modernisation de l'action publique. Cette plateforme qui se voulait un lieu de réflexion, d'échange et de dialogue, ouvert à tous, était composée de plusieurs espaces : - « TOUTES VOS IDÉES », où chacun peut proposer ses idées pour simplifier les démarches et les services publics en général et commenter ou soutenir une idée directement en ligne ; - « LA FABRIQUE DE SOLUTION », où agents du service public et usagers se rencontrent et créent ensemble de nouvelles possibilités, de nouvelles solutions pour simplifier la vie et les démarches en cours de construction ; - « LES MESURES ENGAGÉES », espace de promotion et de suivi pour permettre à tous d'apprécier les résultats des échanges et du dialogue. Les agents publics disposaient de la possibilité d'échanger entre eux lors d'ateliers participatifs privés. En plus de ces espaces, le site présente sur sa page d'accueil des campagnes thématiques ponctuelles sur lesquelles les agents ou des particuliers peuvent réagir et faire des contributions. Les ministères sont d'ores et déjà saisis du chantier : pendant toute la durée de la consultation, les contributions obtenues sur "Faire Simple" leur ont été régulièrement envoyées, afin qu'ils puissent déterminer les mesures prioritaires à mettre en œuvre. Au total, ce sont plus de 15000 utilisateurs inscrits et près de 3900 propositions déposées. Par ailleurs l'existence d'une plateforme "données publiques" (www.data.gouv.fr) permet de renforcer la démocratie en autorisant les citoyens à construire leurs propres points de vue, en accueillant la critique et en entrant en dialogue avec la société civile. Elle contribue à stimuler l'innovation, aussi bien économique que sociale, pour dynamiser la compétitivité du pays, susciter de nouveaux services, prolonger et amplifier l'effort de l'Etat. Un tel outil garantit de moderniser l'action publique en simplifiant

les procédures et en permettant à la puissance publique de mobiliser toutes les ressources de la culture de la donnée : le décloisonnement des services, la décision fondée sur les données et le pilotage des politiques publiques. Data.gouv.fr est cité en exemple dans plusieurs pays du monde, et a été salué par le Partenariat pour le gouvernement ouvert, dont la France fait désormais partie du comité directeur. Elle publiera un plan d'action national au premier semestre 2015 Enfin, avec l'action d'« Open Data » entamée par Etalab et certaines collectivités, les citoyens peuvent eux-mêmes inventer ou contribuer à des services : handimap, réseaux de transports ou services de première nécessité... Dans le cadre du Partenariat pour le gouvernement ouvert, que la France présidera dès l'automne 2016, notre pays participe à de fréquents échanges de bonnes pratiques sur la manière d'intégrer les retours des usagers et les idées des citoyens au travail de l'administration. Le plan nation « Pour une action publique transparente et collaborative », signé par le président de la République, François HOLLANDE, le 16 juillet 2015, résulte d'un processus collaboratif approfondi, comme c'est le cas de la consultation du Conseil National du Numérique, qui a réuni 17 000 contributions de la société civile.

Données clés

Auteur : [Mme Véronique Louwagie](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42540

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 375