

## Le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), un projet qui s'inscrit au cœur de la modernisation de l'État

### 1. L'administration en ligne au cœur de la démarche de modernisation de l'État

La modernisation de l'État vise à rendre aux Français le meilleur service au meilleur coût, afin de répondre à trois exigences :

- accroître l'efficacité de la dépense publique au profit des contribuables ;
- adapter les services publics à l'évolution des attentes des usagers ;
- accompagner l'évolution des métiers des agents.

Un État moderne doit tirer profit des technologies de l'information et de la communication pour s'adapter aux nouveaux modes de vie de ses concitoyens et aux nouveaux usages. Le rapprochement, au sein d'un même ministère, du budget et de la réforme de l'État en juin 2005 a permis de donner une ambition nouvelle à tous les chantiers de modernisation, en faisant jouer les synergies au service du développement des nouvelles technologies, de la recherche de gains de productivité et de l'amélioration de la qualité du service public.

### 2. Les atouts de l'administration en ligne

Avec le développement de l'administration en ligne, l'État a une opportunité unique d'offrir de nouveaux services aux usagers, de revoir en profondeur son organisation, de renouveler les métiers des agents et de dégager des gains de productivité.

**L'administration en ligne permet de simplifier la relation entre les usagers et l'administration.** Avec Internet, les Français disposent de plus de services accessibles à tout moment. C'est l'administration qui s'adapte à leur rythme de vie et non l'inverse.

L'administration en ligne est également **un puissant levier pour améliorer l'efficacité du service rendu.** Elle permet de décloisonner les administrations, de mettre en commun les moyens, de développer de nouveaux services et investir dans des systèmes d'information modernes et performants. Elle favorise également les transmissions dématérialisées entre les différentes collectivités publiques.

Enfin, le développement de l'administration en ligne **permet de nombreux gains de productivité** par la réorganisation des processus de traitement des démarches, le développement de l'interopérabilité des systèmes d'information et la mutualisation des ressources.

### **Un exemple qui illustre les bénéfices de l'administration électronique : Télép@c**

Les aides agricoles donnaient lieu à des formalités lourdes et coûteuses pour les agriculteurs et l'administration. **L'audit de modernisation de la procédure Télép@c** a proposé des mesures pour développer la télédéclaration des demandes d'aides mise en place par le ministère de l'agriculture :

- lancement de nouveaux services, par exemple la possibilité de télédéclarer les dommages en cas de calamités agricoles (avril 2006) ;
- signature électronique sécurisée pour permettre une déclaration « zéro papier » ;
- information et accompagnement des agriculteurs pour les inciter à utiliser davantage le service.

**Résultats : le nombre d'agriculteurs utilisant Télép@c a doublé en 2006**, avec des taux d'utilisation très élevés dans certaines régions comme Midi-Pyrénées (33 %) ou dans le département du Lot (62 %). **Le coût de traitement des démarches a été réduit de 30 % pour l'administration.**

### **3. En leur simplifiant la vie, l'administration en ligne a conquis les Français**

Les Français sont de plus en plus nombreux à effectuer leurs démarches administratives en ligne :

- 74 % des personnes interrogées considèrent l'administration électronique comme un moyen facile à utiliser pour accéder aux services publics ;
- 26 % privilégient les services en ligne pour leurs contacts avec l'administration ;
- plus d'un Français sur deux (53 %) a déjà utilisé Internet pour effectuer une démarche administrative<sup>1</sup>.

#### **L'administration en ligne est aujourd'hui installée dans le paysage quotidien des Français :**

- le nombre de contribuables ayant effectué leur **déclaration de revenus en ligne** est passé de 3,7 millions en 2005 à **5,7 millions en 2006** ;
- près de 30 % des foyers qui déménagent utilisent le service « **changement d'adresse en ligne** » ;
- plus des 2/3 des **déclarations d'embauche** sont faites en ligne.

Grâce aux efforts importants consentis depuis quatre ans, la France se classe désormais parmi les meilleures e-administrations européennes. **Elle figure dans le « Top 5 » des pays européens les plus avancés en matière d'administration électronique**, selon le baromètre annuel de la Commission européenne<sup>2</sup>.

Des progrès considérables ont été accomplis en peu de temps. Le gouvernement souhaite poursuivre cette dynamique pour offrir sans cesse aux Français de nouveaux services et en tirer toutes les conséquences dans l'administration en termes de modernisation de l'Etat.

**C'est tout l'enjeu du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) qui met à disposition des Français l'ensemble des démarches et services en ligne existants et qui va continuer à s'enrichir tout au long de l'année 2007.**

<sup>1</sup> Sondage IPSOS/ programme ADELE février 2006.

<sup>2</sup> 6ème rapport annuel sur les services publics en ligne en Europe, réalisé par Cap Gemini pour la Commission européenne (29 juin 2006). Etude réalisée à partir de l'analyse de plus de 14 000 sites publics dans l'ensemble de l'Union européenne.