



Intervention d'Eric WOERTH,
Ministre du Budget, des Comptes Publics, de la Fonction Publique
et de la Réforme de l'Etat au séminaire

« L'administration numérique au service des usagers »

à Paris le lundi 19 octobre 2009

Madame le Ministre, chère Nathalie,
Messieurs les Députés,
Messieurs les Présidents d'associations d'élus,
Mesdames et messieurs les présidents des associations d'usagers,
Mesdames et messieurs les présidents des fédérations professionnelles,
Mesdames, Messieurs,

Je suis heureux que vous ayez répondu présents à cette rencontre sur l'administration numérique au service des usagers.
Mais je tiens tout particulièrement à remercier chaleureusement Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET de nous honorer de sa présence.

Si j'ai souhaité avec la Secrétaire d'Etat chargé de l'économie numérique organiser cette rencontre, c'est parce que je sais que l'amélioration des services des administrations et la simplification des démarches sont une priorité pour les usagers que vous représentez. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 91% des Français considèrent que les démarches administratives sont parfois trop lourdes et près de 93% pensent que la simplification administrative doit être un objectif prioritaire pour le Gouvernement. **Cette priorité c'est également la mienne !**

Je peux vous assurer qu'il est compliqué de simplifier tant les freins sont multiples : les freins techniques, les freins juridiques et bien sur les freins de l'habitude !

Mais nous avons des alliés :

- les usagers d'une part parce qu'une majorité d'entre eux ont pris l'habitude de démarches simples, depuis leur domicile : en achetant leur billet de train sur Internet, en commandant en ligne, en recevant des SMS pour les prévenir de l'arrivée d'un colis. Ces mêmes Français ne comprennent tout simplement pas que l'administration ne soit pas à ce niveau de service.



- vous-mêmes d'autre part, élus, représentants des usagers, personnels de l'administration, parce que vous travaillez pour changer les habitudes, pour moderniser les démarches, pour que les attentes des usagers soient prises en compte.

Oui, la simplification c'est compliqué, mais je suis déterminé à renouveler l'impulsion politique pour faire entendre les priorités des usagers et à ce que les administrations y répondent.

Depuis deux ans, nous avons déjà agi en la matière. Et nous avons des résultats.

Je pense au contribuable, qui pour la première fois cette année, n'a plus à télécharger un certificat pour déclarer ses impôts sur le revenu et la valider en « 3 clicks ». Ces 2 mesures que j'ai prises ont permis d'augmenter de près de 30% le nombre de télédéclarants, soit 2 millions de foyers fiscaux supplémentaires.

Je pense également aux familles avec la suppression des 8 millions de déclarations de ressources aux CAF en mutualisant les données que les services des impôts avaient déjà. Ces 8 millions de déclarations, il fallait les faire tous les ans !

Je pense aussi aux 4 millions de formulaires supprimés pour les professionnels : la déclaration de ressources pour les artisans et les commerçants, la déclaration de la taxe d'apprentissage pour les entreprises, la déclaration des ressources à la mutuelle pour les agriculteurs ;

Au total, mis bout-à-bout, toutes ces mesures très concrètes ont permis d'économiser plusieurs millions d'heures aux usagers. On est donc très loin de l'anecdotique.

Mais le plus important, c'est que nous avons changé de méthode pour moderniser l'administration ! Nous ne partons plus des propositions des administrations mais des attentes des usagers.

Et que nous disent-ils ces usagers ? Beaucoup de choses croyez moi. Nous en avons retenu trois !

Premièrement, ils veulent contribuer à l'amélioration des services publics et ils ont des idées !

Pour cela, j'ai ouvert dès 2007 un espace de dialogue sur Internet « **ensemble simplifions** », pour que chacun puisse donner ses idées et son point de vue. **Je dois d'ailleurs vous annoncer que** ce service « ensemble Simplifions » vient d'être entièrement repensé, chère Nathalie, et il est dorénavant à la pointe des technologies du web 2.0. Les usagers peuvent commenter les propositions de simplification sur Internet, les noter et même retrouver ce service sur facebook !

Pour prendre en compte leurs attentes, j'ai par ailleurs demandé à la direction générale de la modernisation de l'Etat d'analyser leur priorités par évènements de vie pour partir de la façon dont l'utilisateur voit l'administration dans son parcours et non de la façon dont l'administration voit l'utilisateur (je me marie, je déménage, j'ai un enfant). C'est la première fois que l'administration se préoccupe autant de l'utilisateur pour repenser ses services !

Deuxièmement, les usagers nous disent qu'ils veulent accéder à l'information facilement et ne plus être perdus dans la jungle administrative ! Ils nous disent combien il est pénible de devoir s'identifier par un mot de passe différent pour chaque service public ! Pour connaître l'état des remboursements de soin, pour connaître le montant des allocations familiales versées, pour déclarer les revenus de son employé à domicile etc...

A côté du site « **service public** » qui regroupe l'ensemble des informations, nous avons créé « Mon.service-public » dont vous avez une démonstration dans cette salle. **A terme, un usager pourra accéder à tous les services à distance de l'administration par Mon.service-public. Dès aujourd'hui**, ce portail lui permet de créer un compte unique pour pré-remplir ses formulaires, stocker ses pièces justificatives et accéder aux démarches en ligne existantes telles que celles de la CNAF, de la CNAM, de la Caisse des dépôts, de Pole Emploi, de la MSA et de la CNAV que je tiens à remercier pour leur engagement.

Sans faire de bruit, nous en sommes déjà à plus de **150.000 comptes qui ont déjà été ouverts !**

Troisièmement, les usagers nous demandent que toutes les démarches soient accessibles sur internet. Mais ils le demandent d'abord pour leurs démarches les plus courantes. C'est un gage de simplicité, d'efficacité et de qualité de service.

- 77% des français considèrent qu'il est important de pouvoir s'inscrire sur les listes électorales par internet. C'est aujourd'hui le cas dans 3 communes pilotes et j'espère bien, qu'avec Brice Hortefeux, nous pourrions généraliser en 2010 cette mesure qui évitera les habituelles files d'attente de la fin du mois de décembre dans les mairies. Cela concerne 500 000 inscriptions par an !
- De la même façon, j'ai voulu avec le Ministre de la Défense, Hervé MORIN, que les 800 000 jeunes qui doivent se faire recenser à l'âge de 16 ans puissent le faire par Internet. Tout le monde y gagne et l'administration n'apparaîtra plus en décalage aux yeux des jeunes générations !
- Franchir un cap, c'est aussi offrir une nouvelle génération de service en ligne à partir d'un évènement de vie, comme je l'ai initié pour le changement d'adresse. Avec les ministres Brice HORTEFEUX et Roselyne BACHELOT, nous avons décidé qu'en une seule démarche les usagers pourront, à terme, déclarer leur perte de papiers administratifs et pré-demander leur renouvellement, simplement. Car vous le savez, quand on se fait voler ses papiers ou quand on les perd, c'est tout à la fois : carte d'identité, carte vitale, passeport. C'est plus de 2 millions de papiers qui sont perdus ou volés chaque année et qui nécessitent d'échanger avec 5 administrations différentes !

- Aujourd'hui, 60 millions de copie d'acte d'état civil sont produites chaque année. Avec Michèle ALLIOT-MARIE, nous avons décidé qu'à terme, les extraits d'actes d'Etat-civil ne seront plus à fournir par les usagers. Ce sera à l'administration de vérifier les informations communiquées. Cette mesure sera appliquée en priorité pour les demandes de passeports dès le premier semestre 2010.
- Enfin, d'autres mesures concernent les entreprises, les collectivités et les associations.

Mesdames et Messieurs,

Mon.service-Public et les 15 mesures que j'annonce aujourd'hui illustrent ma volonté de transformer vos remarques ou vos préoccupations en actions concrètes et illustrent 3 principes : la confiance dans l'usager, l'engagement et la cohérence de l'administration.

Les usagers devront pouvoir demander aux services publics de leur rendre compte des services rendus et de leur amélioration au regard de ces 3 principes.

Aujourd'hui, ces annonces sont une étape. Avec Nathalie, nous souhaitons aller plus loin en nous entourant des meilleurs experts.

Vous le voyez, l'administration numérique au service de l'usager est en marche.

Et pour nous aider nous avons, avec Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET, demandé à Franck RIESTER et à 7 experts parmi les meilleurs spécialistes de « l'expérience client » par le numérique de nous faire des propositions pour améliorer la qualité des services publics. Je tiens ici à remercier Rachel PICARD, Yseulys COSTES qui n'a pu nous rejoindre car elle vient d'accoucher, Henri de MAUBLANC, retenu au Canada, Fabrice ANDRE, Philippe LEMOINE, Arnaud BEAUFORT, Benjamin BEJBAUM d'avoir accepté de partager leur compétence du numérique.

Je compte sur vous pour nous éclairer et nous permettre de redéfinir un nouvel horizon pour l'administration numérique. Nathalie et moi attendons vos propositions pour la fin de l'année.

Mesdames et messieurs vous l'avez compris nous construisons une administration numérique performante répondant aux priorités des usagers. Je laisse maintenant la parole à Nathalie pour qu'elle nous montre comment son action va permettre à chaque usager de bénéficier d'infrastructures performantes pour avoir accès à ces services.

Merci à tous.