

**Le groupe d'experts\* dirigé par le député [Franck Riester](#) a rendu en février son rapport consacré à la relation entre les usagers et l'administration numérique. Cette mission leur avait été confiée en octobre par Nathalie Kosciusko-Morizet et Eric Woerth dans le but d'alimenter par de nouvelles idées le programme de simplification des démarches administratives.**

Il y a beaucoup à faire pour améliorer « *la relation numérique entre l'administration et les usagers* » . En premier lieu, inverser la logique actuelle, qui organise l'offre de service « *en fonction de l'administration et non de l'utilisateur* » . Les experts du numérique insistent d'emblée sur ce changement nécessaire de paradigme, qui doit placer l'utilisateur au centre de l'offre de service, comme bénéficiaire et acteur.

L'Etat compte aujourd'hui 400 sites (sans compter ceux des collectivités) qui ne sont régis par aucun schéma directeur et qu'aucune charte graphique ne permet de distinguer. Ni « *mutualisation* »,

ni  
« *homogénéité* »  
ni  
« *optimisation budgétaire* »...  
Les difficultés dans l'usage des services administratifs se font inévitablement ressentir : les redondances et les problèmes de mise à jour plongent souvent l'utilisateur dans la confusion. A l'échelle des collectivités territoriales, l'inégalité de service est encore patente, ne serait-ce pour une simple demande de copie d'acte d'état civil, affirment les experts. Enfin, la logique de dématérialisation n'ayant pas été suivie jusqu'au bout, des déplacements ou des courriers complémentaires sont encore souvent nécessaires. Le groupe d'experts regrette que cette « *non continuité des services* » limite la « *pertinence* » de l'offre.

### **Diviser par dix le nombre de sites de l'Etat**

Fournir un accès lisible et cohérent, offrir davantage de services personnalisés et donner la parole aux usagers pour l'évaluation et la conception des sites : tels sont les trois grandes recommandations du rapport.

## Les usagers de l'administration numérique dans la confusion

Écrit par Claire

Mercredi, 10 Mars 2010 11:45 - Mis à jour Jeudi, 11 Mars 2010 17:42

---

La lisibilité et la cohérence passent par une forte réduction du nombre de sites de l'Etat. Il doit être divisé par 10 pour passer de 400 à 40. Les problèmes de redondance et de mise à jour en seraient réduits d'autant. Une charte graphique unique doit en outre permettre au visiteur de se repérer instantanément et un service de mail réactif (avec engagement de réponse) semble indispensable pour parler de « *relation numérique* ».

Sur la personnalisation de l'offre de services en ligne, de gros efforts sont aussi à fournir. Le plus important consiste à « *lever les obstacles à la dématérialisation* » afin que les démarches puissent être totalement réalisées en ligne. Le rapport décline ensuite de nombreuses mesures telles que le suivi en ligne des dossiers, le contact régulier avec le demandeur par mail ou SMS, les prises de rendez-vous par mail, les informations sur les temps d'attentes en différents lieux...

Mais pour les experts, l'administration ne doit pas avoir le monopole de l'imagination des services en lignes. Ils défendent l'idée d'une politique d'ouverture des données publiques. Beaucoup de petits entrepreneurs ayant accès aux données peuvent imaginer de nouvelles applications utiles pour les citoyens.

**Par Armel Forest**

---

Consultez le rapport dans son intégralité : <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000078/0000.pdf>

---

\* Franck RIESTER, député-maire de Coulommiers (Seine-et-Marne) ; Fabrice ANDRE, directeur de la relation client Orange France ; Arnaud BEAUFORT, directeur général adjoint de la Bibliothèque nationale de France ; Benjamin BEJBAUM, co-fondateur du site Dailymotion ; Yseulys COSTES, PDG de la société 1000mercis ; Philippe LEMOINE, PDG de LaSer ; Henri de MAUBLANC, fondateur d'aquarelle.com ; Rachel PICARD, directrice générale de voyages-SNCF.com