

eAdministration : 25 mesures pour simplifier les démarches en ligne

Si l'administration électronique vise à simplifier les démarches en lignes, force est de constater que **son utilisation est encore loin d'être optimale**. Pour tenter de comprendre les relations entre les différentes administrations et les usagers, **Eric Woerth**, au Budget et la Réforme de l'État, et **Nathalie Kosciusko-Morizet**, à l'économie numérique, chargeaient, le 19 octobre 2009, un groupe d'experts* de [plancher sur la question](#).

Il s'avère en effet que l'hétéroclisme des services de l'administration électroniques (plus de 1000) et leur manque de cohésion, notamment graphique, tendent à déboussoler les administrés. Et les dysfonctionnements (dématérialisation non aboutie, fonctionnalités innovantes sous-employées, etc.) n'encouragent guère les utilisateurs à s'investir pour s'approprier l'outil. Bref, **un affinage des services d'eAdministration s'avère nécessaire**.

Piloté par **Franck Riester**, député-maire de Coulommiers (Seine-et-Marne), ce groupe constitué de 7 membres officiant dans les secteurs public et privé, a rendu son rapport aujourd'hui. A travers 25 propositions, le rapport préconise **trois axes d'amélioration** : simplifier l'accès aux services en ligne; renforcer la personnalisation des services; et donner la parole aux usagers afin de mieux coller à leurs besoins et attentes (peut-être aurait-il d'ailleurs fallu commencer par ce dernier point?).

De ces **25 propositions**, les experts s'attardent particulièrement sur 10 d'entre elles. Notamment diviser par 10 le nombre de sites de l'Etat, mettre en œuvre la reconnaissance immédiate des services officiels, bénéficier d'un unique identifiant de connexion, harmoniser les traitements de dossier quel que soit le contact utilisé (guichet, Internet, téléphone), simplifier les paiements dématérialisés. Côté interactivité, les idées de lancer des services d'alertes personnalisées (notamment par SMS) et de notation des sites sont évoquées. Tout comme l'ouverture d'une plateforme à des acteurs tiers pour inciter au développement de nouvelles innovations et la création d'une communauté d'entraide en ligne.

Des outils très Web 2.0 que se chargera de mettre en œuvre la DGME (direction générale de la modernisation de l'État) en concertation avec les ministères concernés. Ce qui risque de nécessiter **encore de longs mois de travail**. En attendant, Eric Woerth a profité de la remise du rapport pour officialiser le lancement du portail personnalisé des démarches en ligne, [Mon.service-public.fr](#).

* 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 et Rachel Picard, directrice générale de voyages-SNCF.com.