

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>18667</b>	De Mme Catherine Osson ( La République en Marche - Nord )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt;</b> Numérique		<b>Ministère attributaire &gt;</b> Premier ministre
<b>Rubrique &gt;</b> numérique	<b>Tête d'analyse</b> >Création appli «service-public.fr» - obligation préinstallation sur smartphone	<b>Analyse &gt;</b> Création appli «service-public.fr» - obligation préinstallation sur smartphone.
Question publiée au JO le : <b>09/04/2019</b> Réponse publiée au JO le : <b>16/07/2019</b> page : <b>6655</b> Date de changement d'attribution : <b>23/04/2019</b>		

### Texte de la question

Mme Catherine Osson attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur l'opportunité de développer une application « service-public.fr » et de rendre obligatoire sa pré-installation sur tout *smartphone* vendu neuf ou reconditionné. Les échanges au cours des réunions du Grand débat sur les thèmes « Démocratie et citoyenneté » et « Organisation de l'État et des services publics » ont révélé que de nombreux citoyens connaissent peu, voire mal, l'organisation administrative du pays. Ainsi, beaucoup ont confié leurs difficultés à comprendre, voire à connaître, les formalités administratives qui leur sont demandées en cas de changement de situation, faute de savoir à quelle administration s'adresser ou face à la complexité des formalités à accomplir. Ils ont également déclaré ne pas être suffisamment informés des évolutions législatives ou réglementaires. Le site internet « service-public.fr » devait permettre de répondre à cette demande d'accès rapide et simple à l'information administrative. Le site « vie-publique.fr » devait permettre de fournir une information de qualité sur les évolutions des textes réglementaires et législatifs. Toutefois, ils demeurent largement inconnus auprès du grand public. Aussi, Mme la Députée suggère de développer une application « service-public.fr » (actuellement limité à l'existence d'un site internet seulement), qui serait obligatoirement préinstallée sur tout nouveau *smartphone* produit ou mis à la vente pour la première fois en France, afin de favoriser l'habitude d'y recourir chez les administrés. Elle propose d'intégrer, dans le cadre de cette application, un espace dédié à la publication des évolutions réglementaires et législatives récente. L'application pourrait également envoyer par notification aux utilisateurs, des informations sur le contenu des derniers règlements et lois votés (ex. fiches « panorama des lois » du site « vie-publique.fr »), dans les domaines pour lesquels ils souhaitent être informés (éducation, hôpital, protection civile, fiscalité des entreprises, prime d'activité, impôt sur les sociétés). Ils choisiraient leurs préférences en entrant des mots-clés dans le paramétrage de l'application. Elle souhaite également voir intégrer, dans le cadre de cette application, des contenus schématisés, simples et ludiques, sur l'organisation des institutions, en reprenant les contenus présents dans les fiches « Découverte des institutions et de la vie publique » du site « vie-publique.fr ». Ainsi, elle lui demande s'il ambitionne de créer un tel outil au cours des prochains mois.

### Texte de la réponse

La direction de l'information légale et administrative (DILA), à travers les trois sites Legifrance.gouv.fr, service-

public.fr et vie-publique.fr, facilite l'accès des citoyens au droit positif et à la jurisprudence (legifrance.gouv.fr), les informe de leurs droits et obligations et leur donne accès à des démarches en ligne (service-public.fr) et met à disposition des informations et des ressources permettant d'éclairer les politiques publiques (vie-publique.fr). Ces trois sites ont un niveau de consultation élevé : 119 millions de visites annuelles pour legifrance.fr, 275 millions pour le site service-public.fr et 12 millions pour le site vie-publique.fr en 2018. Ces sites sont en constante évolution pour répondre aux nouveaux usages et modes de consultation et de lecture. Ainsi, le site service-public.fr et les sites rénovés et enrichis vie-publique.fr (fusion de Ladocumentationfrançaise.fr et vie-publique.fr, livraison prévue en octobre 2019) et legifrance.gouv.fr (livraison du site prévue en 2020) sont désormais conçus comme des sites web adaptatifs (responsive web design) permettant une consultation et un accès aux services en ligne confortables en utilisation sur des écrans de tailles très différentes, et particulièrement sur des écrans de téléphones portables. Ce mode de développement peut permettre de s'affranchir du développement d'une application mobile coûteuse à créer et à maintenir pour rester compatible avec les nombreuses versions des différents systèmes d'exploitation des mobiles multi fonctions. La DILA réalise très régulièrement des enquêtes auprès des usagers de service-public.fr. Ces enquêtes n'ont pas montré une attente pour une application mobile générique équivalente au site. En revanche, il apparaît que certains usages pourraient justifier un besoin spécifique en mobilité (à partir d'événements de vie comme le déménagement, un départ en voyage, etc.) ou que certaines populations pourraient être plus sensibles à des usages mobiles (personnes habitant en zone rurale, consultation des informations en dehors des zones de couverture 4G, étrangers en France, jeunes adultes, personnes en situation précaire, etc.). Dans le cadre de sa démarche d'innovation, la DILA a donc lancé l'étude de différents cas d'usages qui pourraient donner lieu à la mise en place d'une ou de plusieurs applications mobiles pour répondre à ces besoins spécifiques. Ces applications pourraient tirer profit de la richesse des contenus proposés par les sites service-public.fr, et vie-publique.fr., et permettre la réalisation d'une démarche dédiée. Par ailleurs, afin d'améliorer le service rendu, et de le rendre à un plus grand nombre d'usagers encore, la DILA participe, en lien avec la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), à la mise en place d'actions expérimentales de formation de médiateurs dans les territoires. En outre, la DILA a organisé des comités d'usagers dans des territoires éloignés de guichets de services publics et va engager une étude spécifique à destination des non usagers du site service-public.fr. Enfin, la DILA travaille en continu pour améliorer son référencement sur les moteurs de recherches et donc faciliter, pour le citoyen, l'accès à la réponse dès ses premières recherches sans nécessité de télécharger quoi que ce soit en amont. Ces différentes actions devraient permettre d'accroître encore davantage la visibilité et l'accessibilité de service-public.fr auprès des publics encore éloignés de cet outil.