



15ème législature

Question N° : 30298	De M. Thibault Bazin (Les Républicains - Meurthe-et-Moselle)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Transformation et fonctions publiques
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Numérisation	Analyse > Numérisation.
Question publiée au JO le : 16/06/2020 Réponse publiée au JO le : 23/02/2021 page : 1747 Date de changement d'attribution : 13/10/2020 Date de renouvellement : 01/12/2020		

Texte de la question

M. Thibault Bazin 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 les leçons à tirer de la crise que l'on traverse en matière de numérisation. En effet, alors qu'un des freins à la reprise pour les entreprises a été l'attente de documents administratifs, il convient de permettre aux services autres que les collectivités (ABF, préfectures, CDAC, autorité environnementale etc.) de progresser en matière de numérisation des documents. Il est en effet préjudiciable, qu'alors que tant d'entreprises ont pu du jour au lendemain s'adapter au télétravail, que les services de l'État n'aient pas eu la même réactivité et la même souplesse. Il vient donc demander ce que le Gouvernement compte mettre en œuvre pour développer la numérisation des documents par les services de l'État.

Texte de la réponse

Le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives concernant les entreprises est une priorité du Gouvernement. La Direction interministérielle du numérique (DINUM) et les directions ministérielles du numérique sont en charge de la mise en œuvre de cet objectif. Développer l'accès aux démarches administratives de manière dématérialisée permettra d'augmenter la qualité des services publics, de développer la transversalité dans l'administration, et de réduire les coûts économiques et environnementaux qui sont induits par les procédures encore traitées par papier. Pour les entreprises, cela aura pour effet d'augmenter l'efficacité des procédures administratives et la rapidité de celles-ci. Cette ambition se décline en plusieurs chantiers. En premier lieu, il s'agit d'assurer la mesure et le suivi de la qualité des démarches administratives pour les entreprises. Pour cela, a été mis en place un observatoire des 250 démarches les plus utilisées par les usagers du service public, particulier ou entreprise. Il permet le suivi de ces démarches selon 8 critères de qualité (<https://observatoire.numerique.gouv.fr/>) : la possibilité de réaliser la démarche en ligne, la satisfaction des usagers, la compatibilité mobile, la présence d'un support accessible, la disponibilité et la rapidité du service, la possibilité de se connecter via France Connect, le respect de l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap, le respect des principes du « Dites-le nous une fois ». Par ailleurs, un bouton « Je donne mon avis » est installé à la fin des démarches en ligne, permettant aux utilisateurs d'exprimer leur avis sur une démarche dématérialisée. Un vingtaine de démarches concernent directement les entreprises et sont suivies de près (création d'entreprises en ligne, déclarations TVA, candidatures aux marchés de l'État, démarches concernant l'import/export etc.). En second lieu, il s'agit de mobiliser les services de l'État pour améliorer la qualité de ces démarches.



Plusieurs actions concourent à cet objectif dont notamment : Afin de faciliter l'accès aux services publics dématérialisés pour les entreprises, le gouvernement a lancé ProConnect, qui permet aux représentants d'une entreprise d'effectuer des démarches administratives en son nom. Les premiers travaux, menés au 1er trimestre 2020, ont permis d'identifier les représentants des personnes morales et de gérer les délégations de représentation. Les prochaines actions visent à déployer ProConnect et l'écosystème associé, faire émerger et animer le réseau d'acteurs concernés (fournisseurs d'identité, de services et de données, éditeurs). Une expérimentation est prévue au 4e trimestre 2020 puis l'extension sera progressive. Un programme a été mis en place afin d'accélérer la circulation des données entre les administrations afin de simplifier les procédures administratives. La mise en place du guichet « Dites-le-nous une fois », la mise à disposition de nouvelles données et API, la mise en place d'une doctrine commune d'échange de données, et le lancement de la plateforme d'échanges sécurisés avec les collectivités territoriales ont permis de développer la transversalité entre les administrations avec pour but, in fine, que l'État ne redemande plus aux entreprises des informations déjà en sa disposition. L'Incubateur de Startups d'État de la DINUM (<https://beta.gouv.fr>) permet de développer rapidement des services numériques administratifs en s'appuyant sur des technologies et des méthodes innovantes. Depuis juin 2019, plusieurs vagues de startups d'État ont été cofinancées par le Fonds d'Accélération des Startups d'État et de Territoires (<https://beta.gouv.fr/approche/fast>). Ce fonds a pour objectif d'investir dans des projets apportant des solutions concrètes à des irritants administratifs, à des problèmes de politique publique ou à des services publics en ligne devant être simplifiés et améliorés. Plusieurs de ces startups d'État ont d'ores et déjà permis de simplifier les relations entre les entreprises et les services de l'État. Le FAST a notamment permis de financer le projet « Fiche Commune Entreprise » (<https://fce.fabrique.social.gouv.fr/login>), un portail pour faciliter l'accès aux informations disponibles sur les entreprises et les échanges entre services administratifs. En troisième lieu, afin que les agents de l'État puissent s'adapter à la situation de télétravail massif résultant de la crise sanitaire, et que les administrations accélèrent leur numérisation au profit des entreprises, il s'agit d'équiper les agents de l'État avec des outils de travail numériques modernes. La DINUM, et l'ensemble des directions du numérique ministérielles, ont ainsi mené de nombreuses actions en vue de faciliter la communication et la collaboration à distance des agents de l'État : maintien et montée en capacité des réseaux fixes, augmentation de l'équipement en VPN, mise en place de ponts d'audioconférence attribués aux ministères dont les services étaient saturés, identification de solutions du marché respectant les prérequis (sécurité, confidentialité des données), extension de TCHAP, la messagerie instantanée de l'État, à de nouveaux utilisateurs (SDIS, services hospitaliers, collectivités territoriales), extension de la webconférence de l'État, et ouverture de plateformes collaboratives (OSMOSE et RESANA) permettant aux agents de l'État d'échanger à distance. La crise a démontré la criticité des questions relatives à la disponibilité des outils de travail numériques des agents.