

Améliorer et simplifier l'expérience des usagers

Objectifs

Améliorer en continu la qualité des services publics et l'expérience des usagers à partir de la compréhension fine des attentes et des besoins des usagers :

- simplifier à partir des retours d'expérience et des avis des usagers
- mettre en place ou consolider des dispositifs d'écoute usagers
- analyser les remontées des usagers et les traduire en plans d'action prioritaires
- superviser à haut niveau la cohérence et l'avancement de ces plans d'action.

Près de

8 000

particuliers

interrogés

annuellement dans le cadre des baromètres existants (confiance, complexité et satisfaction)

Taux de complexité ressentie :

21 %

(particuliers - 2020)

38 %

(entreprises - 2019)



© SIRPA/Gend

ENGAGEMENT PRIS

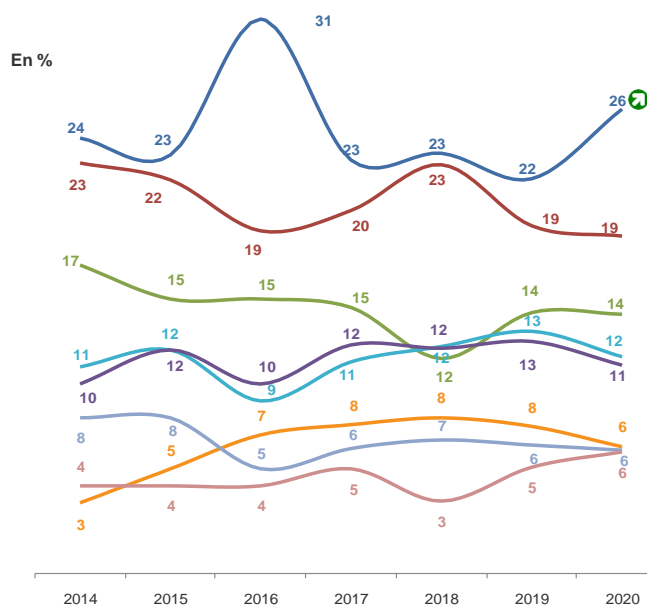
Engagement pris dans le cadre du 5^e CITP (février 2021) : 10 démarches et 100 formulaires seront simplifiés significativement avec un impact mesurable en janvier 2022.

BILAN A DATE

Des dispositifs d'écoute usagers spécifiques déployés dans plusieurs services publics : enquêtes qualitatives, études quantitatives (ex. Pôle emploi, douane, CNAF, etc.).

Des dispositifs d'écoute des usagers transversaux mis en place par la DITP pour recueillir les avis des usagers sur la qualité des services publics, afin de guider les priorités d'action du Gouvernement dans l'amélioration des services publics :

- le baromètre Delouvrier met en avant les attentes des usagers à l'égard des services publics, de manière transversale et sectorielle



Base : Usagers (964)

Les principales attentes des Français à l'égard des forces de sécurité intérieure

- La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles
- La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement
- La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population
- L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants
- Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées
- Leur capacité à élucider des affaires
- La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention
- Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence

Des exemples concrets de dispositif d'écoute usagers mis en place au niveau local :

- **Pôle emploi** : mise en place d'un dispositif « d'écoute participative », permettant aux agences d'être outillées pour questionner les usagers ou les élus sur leurs besoins et attentes et identifier ensuite les actions d'amélioration au niveau local (services, accueil, fonctionnement)...
- Expérimentation de l'outil **Voxusagers** menée auprès de la CAF du Gard, de la CARSAT Rhône-Alpes, de l'ANTS et de la brigade numérique de la Gendarmerie : recueil de témoignages des usagers au niveau local avec réponses apportées aux usagers et mise en œuvre d'actions correctives.



© Pôle emploi

Poursuivre la simplification des 10 démarches emblématiques et jugées trop complexes par les usagers, particuliers, entreprises ou agents :

Démarche à simplifier	Avancement des travaux de simplification
Réduire d'un tiers le délai de traitement des demandes de liquidation des pensions de retraite	L'objectif de passer de 100 jours à 75 jours a été validé en réunion interministérielle le 28 avril 2021 et un plan d'action de la CNAV est mis en œuvre depuis le mois de mai. Des travaux ont également débuté pour améliorer l'accessibilité du site Internet.
Réduire pour les Français de l'étranger le délai d'obtention d'un acte d'état civil de 10 jours à 5 jours en moyenne	Depuis le 12 mars 2021 la dématérialisation de la délivrance d'extraits et copie d'actes dont le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères est dépositaire, est effective. La modernisation des outils de gestion et la création du registre électronique sont en cours.
Numériser complètement la procédure de dépôt et de traitement des demandes de permis de construire et autres autorisations d'urbanisme dans les communes de plus de 3 500 habitants	Les éditeurs de solution ont été mobilisés pour les collectivités territoriales afin d'intensifier le déploiement dans les 2 800 centres instructeurs sur les 4 derniers mois de 2021. Un guichet spécifique d'accompagnement financier des collectivités a été ouvert le 26 mai au sein du fonds d'innovation et de transformation numérique. 80 dossiers ont déjà été déposés et 300 sont en cours de constitution. L'appel à projets se clôture le 31 octobre.
Rassembler sur un portail unique les formalités pour les entreprises aujourd'hui éclatées sur 1 000 centres sur le territoire (chambres consulaires, URSSAF, SIE, greffes des tribunaux de commerce) et 4 sites Internet	La préfiguration du site a été confiée à la DILA en coordination avec France Recouvrement et Place des entreprises. Les premiers tests utilisateurs interviendront à la rentrée 2021.
Créer la possibilité via FranceConnect d'introduire sa demande de procuration en ligne depuis son smartphone ou son ordinateur avec un délai de traitement accéléré (dispositif « Maprocuration »)	Le raccordement à FranceConnect est effectif. Le 6 avril 2021, le ministère de l'Intérieur a ouvert le service de télé-procédure Maprocuration pour tous les scrutins à compter du 11 avril 2021. Cette procédure partiellement dématérialisée, complémentaire à la procédure papier qui perdure au profit des électeurs qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser la voix numérique, permet de diminuer substantiellement le temps nécessaire à l'établissement des procurations de vote pour l'ensemble des acteurs de la chaîne.
En cas de non-versement d'une pension alimentaire, le parent concerné sera bénéficiaire d'un versement automatique par la CAF sans avoir à entamer de nouvelle procédure	Depuis le 1 ^{er} janvier 2021, l'intermédiation financière des pensions est ouverte à l'ensemble des parents qui le souhaitent. Les prochains mois seront dédiés à faire connaître le dispositif.
Ouvrir un numéro unique qui oriente les personnes en situation de handicap vers l'ensemble des services de proximité (dispositif « Communautés 360 »)	Le numéro 360 est déployé depuis 2020 dans toute la France. Une mission d'appui de la DITP débutée en avril doit permettre d'améliorer le service 360 avec : - une évolution de ce service au-delà de la période de crise sanitaire pour lequel il a été mis en œuvre - une clarification de l'articulation du 360 avec son environnement pour une plus grande lisibilité - une priorité donnée à la recherche de solutions y compris inclusives, voire innovantes - des précisions quant à son rôle dans la transformation de l'offre médico-sociale et de droit commun pour qu'elle corresponde mieux aux besoins des personnes handicapées.
Traiter les demandes MaPrimeRénov dans un délai inférieur à 15 jours ouvrés et verser l'aide dans un délai inférieur à 15 jours après validation de la demande	L'engagement de qualité de service de 15 jours ouvrés de traitement des demandes de primes ou de versement s'entend pour les dossiers régulièrement déposés et complets. Le délai moyen de traitement constaté en juin 2021 pour ces dossiers complets est de 11,5 jours.
Numériser la procédure de demande de bourses pour les collégiens et les étudiants et permettre la reconduction tacite sans transmission de nouveaux justificatifs	Les objectifs poursuivis sont : pour les boursiers du supérieur, la dématérialisation complète des dossiers « classiques » des étudiants, pour les boursiers du scolaire, la limitation du nombre de pièces demandées et la simplification de la procédure de mise à jour. Une étude de faisabilité, en lien avec la DGFIP est en cours pour un dispositif permettant de limiter le non-recours.
Réduire à 5 jours les délais de traitement des demandes d'aide juridictionnelle	Le télé-service de l'aide juridictionnelle vise à simplifier et dématérialiser de bout en bout le traitement de l'aide juridictionnelle. Depuis mars 2021 l'arrière-guichet permettant le traitement intégral de la demande d'AJ (de l'instruction jusqu'à la décision) est expérimenté sur un site pilote ; le guichet permettant de formuler en ligne sa demande d'aide juridictionnelle est expérimenté depuis le mois de mai. Le nouveau système d'information est expérimenté sur les sites de Rennes et Lorient depuis mars 2021 avec une généralisation progressive à compter du second semestre 2021.

La gouvernance de la simplification au ministère des Armées

Depuis 2018, tous les 6 mois, un comité exécutif « simplification » présidé par la ministre des Armées, entourée de ses grands subordonnés (chef d'état-major des armées, secrétaire générale pour l'administration, délégué général pour l'armement), fixe les orientations stratégiques du ministère en matière de simplification. Celles-ci sont ensuite déclinées et mises en œuvre dans le cadre de différents comités dédiés à la transformation.

La gouvernance de la simplification s'appuie sur l'action d'un directeur de projet « dites-le-nous une fois » en charge de la conduite du chantier ministériel « administration générale et simplification » placé sous l'autorité de la secrétaire générale pour l'administration, avec une équipe de 3 personnes et 15 correspondants simplifications dans les Armées, directions et services du ministère.

Lors du dernier comité exécutif simplification en octobre 2020, il a notamment été décidé :

- l'ouverture d'un sous-chantier simplification à visée opérationnelle conduit par l'état-major des armées
- la relance de la simplification normative et la suppression de textes infra-réglementaires.



© Ministère des Armées / SGA / E.Robot

PROCHAINES ETAPES

Renforcer les dispositifs d'écoute usagers dans les réseaux de services publics au niveau central et au niveau des points de contact avec les usagers.

Animer le réseau des responsables de l'expérience usagers dans les services publics pour **partager les bonnes pratiques**.

Développer l'analyse des parcours usagers par évènement de vie de manière transversale afin de construire des plans d'amélioration et de simplification centrés sur l'expérience usagers qui s'affranchissent des silos administratifs et mobilisent l'ensemble des acteurs publics.

Une simplification concrète pour les contribuables : le paiement de proximité

Le 28 juillet 2020, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, et Olivier Dussopt, ministre délégué aux Comptes publics, annonçaient la généralisation du paiement de proximité dans le réseau des buralistes partenaires sur l'ensemble du territoire.

Les contribuables ont dorénavant la possibilité de régler chez les buralistes agréés toutes les factures de la vie quotidienne (impôts, amendes ou factures de services publics tels que les avis de cantine, de crèche ou encore d'hôpital).



L'amélioration de l'accès aux droits des personnes en situation de handicap



« *Je suis handicapé* » est l'un des évènements de vie ressenti comme le plus complexe sur le plan administratif. Des actions d'amélioration ont été initiées par les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) avec l'appui de la DITP. Après une large consultation réalisée auprès de 10 000 bénéficiaires (rapport Taquet-Serres) qui s'est concrétisée par l'attribution de droits à vie pour les situations de handicap non évolutives en 2019, des immersions croisées furent mises en place autour de la problématique des délais de traitement pour les dossiers de compensation.

Seize MDPH, soit plus de 300 agents, ont échangé leurs bonnes pratiques pour alléger des parcours longs et complexes. Ces travaux ont permis la définition d'une feuille de route à horizon 2022 présentée le 15 octobre 2020 par Sophie Cluzel, secrétaire d'État aux Personnes handicapées.