

Développer une administration proactive

Objectif

Dans une logique de **simplification**, de **lutte contre le non-recours au droit**, l'administration souhaite aller au-devant des démarches des citoyens en les informant de manière proactive, voire en leur attribuant automatiquement des droits.

ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 6^e CITP (juillet 2021) : une administration plus proactive sera encouragée grâce au numérique et au partage des informations entre services publics.

Il s'agit d'offrir un cadre pour développer différentes formes de proactivité afin de lutter contre les non-recours et simplifier l'accès aux démarches administratives, notamment en appuyant les volets techniques, juridiques et opérationnels.

BILAN À DATE

La crise sanitaire et le premier confinement en particulier ont accéléré la mise en place de démarches proactives des services publics vers des populations ciblées. L'« **aller vers** » s'est dans un premier temps matérialisé par la réalisation de contacts sortants au téléphone, par SMS ou par courriel auprès des usagers, dans une optique de réassurance et d'accompagnement des populations les plus fragiles.

Lancement au 2nd semestre 2021 du programme « Administration proactive » avec une période d'exploration des démarches candidates à la proactivité et de mobilisation des administrations. Des cas d'usages existants ou à fort potentiel « proactif » ont été identifiés et synthétisés. Ce lancement de programme a permis de consolider :

- la vision d'ensemble des freins à la proactivité et des besoins des administrations pour la mise en œuvre de projets proactifs
- une feuille de route interministérielle de premiers chantiers allant dans le sens de la proactivité.

Les démarches déjà rendues proactives :

- **l'indemnité inflation**, versée automatiquement aux personnes éligibles sans qu'elles aient à en faire la demande, en une fois entre décembre 2021 et fin février 2022 par leur employeur ou par un organisme partenaire de l'État selon leur situation (Pôle emploi, URSSAF, caisse de retraite, CAF, etc.)

30

projets proactifs lancés ou en réflexion portés par une douzaine de ministères et/ou opérateurs

- les **repas à 1€** dont les boursiers du ministère de l'Enseignement supérieur, et bientôt ceux des régions, sont automatiquement bénéficiaires
- les **bourses de collège et de lycée** qui sont automatiquement reconduites pendant l'ensemble du cycle concerné
- le rappel automatique de la nécessité de **changement d'adresse sur les listes électorales** lors du changement d'immatriculation d'un véhicule pour cause de déménagement
- l'application « **1 000 premiers jours** » qui met à disposition des jeunes parents un parcours leur rappelant automatiquement leurs droits et échéances en se fondant sur la date de naissance de l'enfant.



La diffusion de « kits » dans les CAF pour le développement de l'administration proactive

La CNAF a mis à la disposition des CAF des « kits » pour leur permettre d'agir auprès des usagers de manière régulière ou ponctuelle :

- mensuellement, avec la déclaration des ressources qui permet le calcul des aides
- ponctuellement pour accompagner les évolutions réglementaires, la mise en œuvre de nouvelles réformes, les changements de situation des usagers.

Les « kits » comprennent notamment les éléments :

- les requêtes statistiques pour cibler les publics à contacter
- les textes à utiliser pour l'envoi de SMS, courriels ou scripts d'appels téléphoniques sortants
- des informations sont également prévues en direction des professionnels des CAF et en direction des partenaires des CAF pour faire connaître le programme.



PROCHAINES ETAPES

Développer un socle numérique commun aux administrations favorisant la mise en œuvre de démarches proactives :

Les pistes techniques pour des dispositifs de notification vers l'utilisateur ou facilitant les croisements de données seront explorées. Ce socle pourra compter sur l'articulation des dispositifs émergents tels que **MonFranceConnect**, et le bouquet des **API créées par les administrations** (rassemblées sur api.gouv.fr) (cf. fiche dédiée).

Ouvrir de nouvelles démarches proactives.

- la **Complémentaire santé solidaire (C2S)** qui sera attribuée automatiquement aux bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), sauf option contraire de leur part
- le rappel par message SMS au citoyen, avant leur expiration, du **renouvellement des titres d'identité** (passeport à ce stade, carte d'identité à terme)
- le mécanisme d'**intermédiation financière des pensions alimentaires (IFPA)** qui sera déclenché dès l'émission d'un titre exécutoire fixant une pension alimentaire, quelle que soit la nature de la séparation. Les parents séparés auront toutefois la possibilité de refuser l'intermédiation financière par une décision conjointe, avant sa mise en place
- la promotion de la **Protection maternelle infantile (PMI)** au travers notamment d'une application et des notifications associées aux moments importants de la vie des jeunes parents
- la promotion des **bourses sur critères sociaux** pour les télé-déclarants ayant déclaré le rattachement à leur foyer fiscal d'un enfant inscrit au collège ou au lycée
- la facilitation du **parcours du réfugié en France** pour ses diverses démarches administratives au travers notamment d'une application (refugiées.info, d'ores et déjà disponible) et de notifications associées
- divers dispositifs portés par le ministère de la Transition écologique, en faveur des **aides au logement** notamment.