

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 priorités
- superviser à haut niveau la cohérence et l'avancement de ces plans d'action.

ENGAGEMENTS PRIS

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

BILAN À 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 expériences des usagers avec leurs administrations et opérateurs de l'État, afin de guider les priorités d'action du Gouvernement dans l'amélioration des services publics :

- le **baromètre Les Français et le droit à l'erreur** questionne les usagers des services publics sur leur confiance dans les administrations pour les accompagner dans leurs démarches, les conseiller, en cas de difficultés ou d'erreur de bonne foi
- le **baromètre Delouvrier** met en avant l'opinion des Français et les attentes des usagers à l'égard des services publics, de manière transversale et sectorielle

2 023

Echantillon de personnes représentatives de la population résidant en France métropolitaine âgée de 18 ans et plus. Personnes interrogées par mail entre le 19/11/21 et le 25/11/21.

Baromètre Les Français et le droit à l'erreur, Harris Interactive – décembre 2021

77 %

des usagers indiquent faire confiance à l'administration pour les accompagner dans leurs démarches

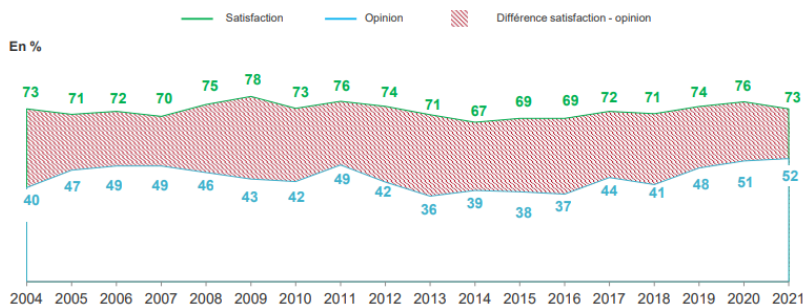
73 % Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2021 (-3)

52 % Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2021 (+1)

21 % Différence satisfaction moins opinion positive en 2021 (-4)

+ 5 points

de confiance des usagers dans leurs administrations entre 2020 et 2021 et + 9 points depuis 2018



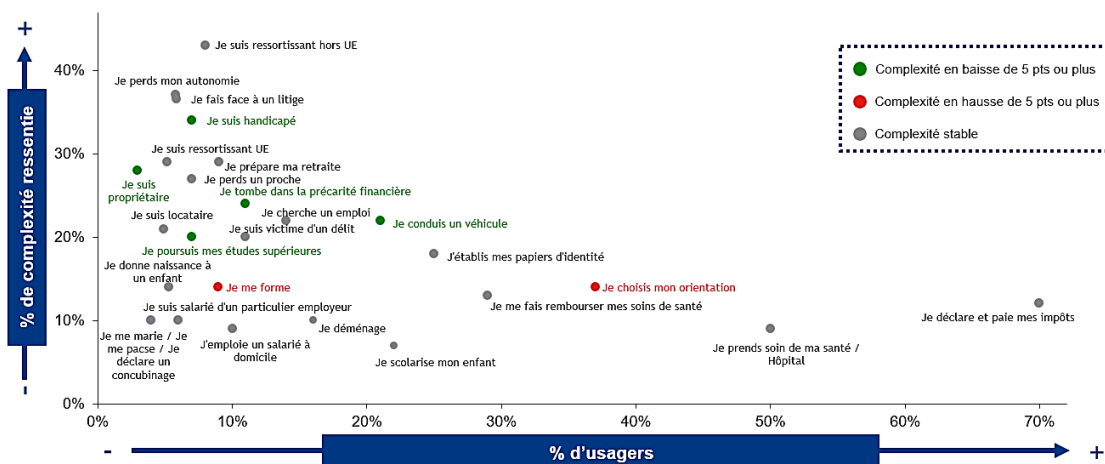
Evolution de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers depuis 2004
Source Delouvrier - Kantar - Janvier 2022

Principaux enseignements :

- une amélioration de + 1 point de l'opinion des Français sur l'action de l'État, qui passe à 52 %, soit le plus haut niveau depuis 2004
- une baisse de la satisfaction des usagers de - 3 points (73 %) par rapport à 2021 qui était une année hors norme (crise sanitaire) – et + 1 point par rapport 2018

- les baromètres de complexité par événements de vie (particuliers et entreprises) permettent d'identifier et de hiérarchiser les parcours et démarches perçus comme les plus complexes par les usagers.

En 2020, 21 % des Français estimaient que les démarches réalisées auprès des services publics étaient compliquées à accomplir, avec une complexité en baisse de 5 points et plus sur des situations particulièrement sensibles : « je suis handicapé », « je tombe dans la précarité financière », « je poursuis mes études supérieures ».



Source : baromètre de la complexité des démarches administratives par événement de vie – décembre 2020

La ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a présidé le 28 janvier 2021 le premier comité de pilotage de la relation usagers.

Se substituant au comité de pilotage de la loi ESSOC, il est composé des parlementaires, des représentants des associations d'élus, des secrétaires généraux des ministères et des directeurs généraux des principaux réseaux de services publics.

Tenue de la première commission usagers dédiée à l'inclusion le 18 octobre 2021, présidée par Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.



Sa mission est d'analyser les résultats des baromètres et les remontées des dispositifs d'écoute des usagers, de superviser et de prioriser les plans d'actions de simplification. Deux commissions spécialisées approfondissent en particulier l'analyse des parcours usagers et la priorisation des améliorations à conduire :

- une commission « entreprises » présidée par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques et le ministre délégué, chargé des Petites et Moyennes Entreprises. La première commission a eu lieu le 13 avril 2021
- une commission usagers qui s'est réunie le 18 octobre 2021 autour des représentants d'usagers au service des publics fragiles, porteurs d'un handicap ou atteints d'illectronisme.

Ces échanges ont permis de présenter les actions menées par les services publics pour favoriser l'inclusion sociale des usagers, quelle que soit leur situation et leurs besoins relatifs aux canaux de contacts mobilisables.

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

- **Pôle emploi** : proposition d'un dispositif de formation à « l'écoute participative », permettant aux agences locales d'être outillées pour questionner les usagers ou les élus sur leurs besoins et attentes, identifier les actions d'amélioration à mobiliser et les mettre en œuvre, au plus près des usagers (accueil, fonctionnement, relation de service), etc.
- Mise en œuvre de 17 événements appelés « **Agora retraite** » au sein des CARSAT durant le Mois de l'innovation publique : échanges sur site, entre agents et usagers afin d'identifier les besoins et contraintes de l'ensemble des parties prenantes et renforcer la confiance entre les acteurs (mieux se connaître pour mieux se comprendre).

A date, ce sont 83 usagers qui ont accepté de se rendre dans leur caisse de retraite organisatrice de cette opération pour échanger avec 117 agents. Des échanges de qualité, courtois et constructifs avec l'envie de contribuer avec bienveillance à l'amélioration des services publics, que leur expérience avec la CARSAT ait été positive ou non.



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 des 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.Rabot

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).



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	En décembre 2021, le délai de traitement des demandes de liquidation des pensions retraite est de 75 jours pour 74 % des dossiers.
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. Le délai d'obtention d'une copie ou d'un extrait d'acte d'état civil est aujourd'hui de 5,25 jours. Plus de 800 000 actes ont déjà été délivrés électroniquement. En 2022, les délais de traitements devraient encore être réduits grâce à la digitalisation des outils des officiers d'état civil et au registre électronique unique.
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	70 % des Français peuvent dès maintenant déposer leur demande en ligne, de façon simplifiée. En 2023, 100 % des demandes de permis se feront en ligne et d'autres procédures d'urbanisme seront dématérialisées.
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	Le portail unique d'information <i>formalites.entreprises.gouv.fr</i> a été lancé le 1 ^{er} janvier 2022 : il mutualise les ressources d'une dizaine de sites différents et permet aux entreprises et aux professionnels de réaliser l'ensemble des formalités administratives pour immatriculer, modifier ou cesser leur activité ou encore déposer leurs comptes, quel que soit leur secteur d'activité. En 2023, le guichet unique formalités se substituera aux 6 réseaux de centres de formalités des entreprises.
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 « Mapprocuration »)	Le raccordement à FranceConnect est effectif. Le 6 avril 2021, le ministère de l'Intérieur a ouvert le service de télé-procédure Mapprocuration pour tous les scrutins à compter du 11 avril 2021. 42 % des procurations ont été dématérialisées en 2021. En 2022, il sera possible de donner procuration à un électeur inscrit dans une autre commune. En 2023-2024, la démarche sera totalement dématérialisée.
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. En décembre 2021, plus de 41 500 familles bénéficient du système d'intermédiation. Depuis le 1 ^{er} mars 2022, l'intermédiation financière est automatiquement activée pour les décisions de divorce judiciaire et pour les divorces par consentement mutuel.
Ouvrir un numéro unique qui oriente les personnes en situation de handicap vers l'ensemble des services de proximité (dispositif « Communautés 360 »)	Annoncée le 11 février 2020, la création des communautés 360 s'est d'abord traduite, dès le mois de juin 2020 par la mise en place de « 360 Covid » afin d'accompagner les aidants face aux difficultés rencontrées en matière d'accès aux soins et de solutions de repli durant le 1 ^{er} confinement. Une concertation menée par la DITP avec l'ensemble des acteurs du secteur a permis d'aboutir à un cahier des charges des Communautés 360, lesquelles doivent être généralisées dans les départements le 30 juin 2022.
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	Le délai moyen de réponse est aujourd'hui de 4 jours. 800 000 dossiers ont été validés fin 2021. Une plate-forme digitale et un numéro unique pour joindre des conseillers France Renov' seront mis en place en 2022.
Numériser la procédure de demande de bourses pour les collégiens et les étudiants et permettre la reconduction tacite sans transmission de nouveaux justificatifs	Depuis la rentrée 2019, la demande de bourse pour les établissements publics est dématérialisée. En 2020, 220 000 demandes de bourses de collégiens ont été reconduites automatiquement. En 2021, pour les lycées, une seule demande de bourse est à effectuer pour toute la scolarité.
Réduire à 5 jours les délais de traitement des demandes d'aide juridictionnelle	Après une expérimentation à compter de mars 2021, le télé-service de l'aide juridictionnelle visant à simplifier et dématérialiser de bout en bout le traitement de l'aide juridictionnelle est progressivement déployé dans toutes les juridictions. Le déploiement sera achevé à l'été 2022. Les délais de traitement des demandes d'aide juridictionnelle sont déjà divisés par 2 dans les sites expérimentaux.

PROCHAINES ETAPES

Renforcer les dispositifs d'écoute usagers dans les réseaux de services publics du niveau central jusqu'aux points de contacts, au plus près des usagers.

Poursuivre l'animation de la communauté des responsables de l'expérience usagers dans les services publics pour partager les bonnes pratiques (dont les Jeudis de l'expérience usager).

Poursuivre l'analyse des parcours usagers par évènement de vie de manière transversale, afin de bâtir des plans d'amélioration et de simplification centrés sur l'expérience usager, qui s'affranchissent des silos administratifs et mobilisent l'ensemble des acteurs publics (à venir : parcours de la vie étudiante, au sein de l'Université de Paris).

La fluidification du parcours « MaPrimeAdapt' »

Une approche interdisciplinaire, centrée usagers et recoupant de nombreuses sources de données (plus de 3 000 personnes sondées, plus de 80 entretiens nationaux et territoriaux, 8 ateliers avec des usagers et des agents, analyse statistique, modélisation, études et comparaisons internationales) a été menée en 2021 avec pour objectif de fluidifier le parcours et ses procédures de traitement pour accélérer le recours au dispositif unifié «MaPrimeAdapt'» proposé aux personnes fragiles sans condition de GIR (niveau de dépendance).

Pour demander « MaPrimeAdapt' », les personnes âgées passeront par un parcours normalisé, dans une logique de parcours global. Une personne âgée pourrait être mise en relation avec le dispositif quelle que soit son entrée initiale. Il est anticipé que 25 % des 1,7 million des ménages ciblés utiliseront « MaPrimeAdapt' » sur la période 2022-2030. L'investissement public dans « MaPrimeAdapt' » se traduira en économies sanitaires et créations d'emplois. Préalablement à la mise en place effective du nouveau dispositif, la réalisation d'une expérimentation en 2022 en garantira la bonne implémentation et une transition en douceur.

L'amélioration de la prise en charge des parents endeuillés

La grande majorité des décès d'enfants sont périnataux et ont lieu à l'hôpital et les difficultés rencontrées par les parents sont exacerbées par la nature particulière du deuil. A l'initiative des ministres Adrien Taquet et Amélie de Montchalin, la DITP a lancé une démarche partenariale d'identification des difficultés et des solutions. Des entretiens menés avec 10 associations de parents et avec 7 administrations, des ateliers de cartographie du parcours actuel et de design de parcours cible, d'identification et de qualification de solutions et des ateliers thématiques permettant de définir les feuilles de route de mise en œuvre des solutions retenues ont permis de dégager 5 axes d'amélioration du parcours, grands piliers qui seront progressivement déployés dans les structures concernées dès début 2022 :

- informer efficacement dès l'annonce du décès
- mieux détecter les familles et faciliter l'accès aux droits
- simplifier les démarches
- accompagner les familles dans leur deuil
- communiquer bienveillamment et former les agents.

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

« Je suis handicapé » était l'un des évènements de vie ressenti comme particulièrement 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 ont été 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.

