



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarches administratives

Question écrite n° 43148

Texte de la question

Mme Géraldine Bannier interroge Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques sur l'évolution à court et moyen terme des démarches administratives. Alors qu'il s'agissait autrefois pour un requérant de glisser un simple formulaire dans une enveloppe avant de l'envoyer au service concerné, qui traitait ensuite la demande sous format informatique, c'est aujourd'hui, *via* la dématérialisation des démarches, de plus en plus fréquemment au citoyen d'effectuer l'ensemble de la démarche en ligne. Le temps de la démarche est plus long ; les personnes pour qui - soit en raison de l'âge, soit en raison de compétences insuffisantes - c'est trop compliqué délèguent à des proches, qui doivent aussi prendre du temps pour gérer leurs propres démarches, plus chronophages qu'avant. L'ensemble est facteur d'angoisse, surtout qu'il faut très régulièrement s'adapter à des interfaces nouvelles, des vérifications de sécurité évolutives et qui nécessitent d'être équipé de *smartphones*. Le scanner doit être fonctionnel, l'imprimante parfois, la maîtrise de tous ces appareils effective. Dès lors, Mme la députée demande comment contrôler une dérive qui consisterait pour l'administration à se « décharger » en quelque sorte sur le citoyen des démarches à accomplir et comment maîtriser le risque d'un temps accru consacré aux démarches administratives. En d'autres termes, elle souhaite savoir comment assurer un environnement stable en matière d'interfaces, n'obligeant pas l'individu à déployer une capacité d'adaptation permanente et qui ne serait pas à portée de tous.

Texte de la réponse

Le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement, dont la seule vocation est de faciliter la vie quotidienne des citoyens. Selon le baromètre Digital Gouv 2019 (Soprasteria, IPSOS) 79 % des Français interrogés estiment que la dématérialisation des services publics simplifie la vie des citoyens. La dématérialisation, en offrant la possibilité aux usagers de réaliser leurs démarches en ligne, plutôt qu'au guichet ou par courrier, représente un gain de temps et une simplification de l'accès au droit pour une majorité d'entre eux. Le plan de dématérialisation des 250 principales démarches administratives, mis en place par le 4ème comité interministériel de la transformation publique (CITP) de 2019, fait l'objet d'un suivi par le ministère de la transformation et de la fonction publiques (MTFP), par le biais d'un observatoire dédié qui permet de suivre la qualité de numérisation des démarches concernées. Cet observatoire prend notamment en compte, parmi ses critères d'évaluation, la présence d'une assistance humaine accessible. À ce titre, chaque démarche doit proposer au moins deux moyens de contact humain. Début 2022, 86 % des 250 démarches ont été numérisées. Il mesure également la satisfaction des usagers, la possibilité d'utiliser France Connect, ou encore la compatibilité avec les smartphones. Certaines démarches, à l'exemple de la procédure de déclaration de ressources annuelles auprès de la caisse d'allocations familiales (CAF), l'achat de timbre fiscal ou encore la demande de carte vitale, enregistrent de très bons scores en matière de satisfaction usagers et remplissent la totalité des critères fixés par l'observatoire de la qualité des démarches en ligne. L'objectif de dématérialisation des démarches administratives doit cependant s'accompagner d'une attention particulière aux publics les plus éloignés du numérique (selon le rapport du Sénat « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! » du 17 septembre 2020, 14 millions de nos

concitoyens sont concernés par l'illectronisme). Le Gouvernement s'est engagé à accompagner et à former ces publics à l'utilisation des nouvelles technologies afin de mener à bien une transition numérique inclusive. Ainsi, la stratégie nationale pour un numérique inclusif du 13 septembre 2018 vise à accompagner les citoyens les plus éloignés du numérique. Cette stratégie se décline en trois axes : un plan national pour un numérique inclusif, la mise en place de maisons polyvalentes « France services » et un plan téléphonique des administrations. Elle prévoit, à terme, la formation de 1,5 million de personnes par an, notamment par le biais du « Pass numérique ». Celui-ci donne accès à dix ou vingt heures de formation afin de permettre aux publics éloignés du numérique de se familiariser avec les usages informatiques et internet les plus courants. La stratégie nationale pour un numérique inclusif comprend par ailleurs la mise en place du dispositif « Aidants Connect » (en cours de déploiement), permettant de sécuriser juridiquement les aidants (travailleurs sociaux, agents du service public de proximité, agents France Services, etc.) qui accompagnent ces usagers sur les enjeux de confidentialité et de sécurité des données. L'objectif du Gouvernement est d'atteindre 20 000 aidants inscrits sur la plateforme. En complément du plan d'inclusion numérique, le Premier ministre a annoncé, lors du 2ème CITP, la création de services publics de proximité, reposant depuis 2019 sur l'ouverture d'espaces « France Services ». Ces espaces matérialisent à la fois le retour du service public au cœur des territoires et un service public moderne, qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens, notamment en formant les personnes éloignées des usages de l'internet. En janvier 2022, 2055 espaces France services étaient déployés sur l'ensemble du territoire, en concentrant les efforts sur les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Fin 2022, 2 540 espaces France services auront été créés de sorte que chaque Français puisse trouver un guichet à moins de 30 minutes de chez lui. Enfin, le plan téléphonique des administrations vise à maintenir un service téléphonique de qualité, fondamental pour les publics les moins connectés. Le suivi en est assuré par le ministère de la transformation et de la fonction publiques au travers d'indicateurs de qualité comme le taux de décroché ou le taux de satisfaction. Le 5ème CITP de février 2021 s'est engagé à faire converger les différents réseaux vers un taux de décroché de 85 %. Début 2022, le taux de décroché moyen des services publics était de 82 %. L'objectif du Gouvernement est de replacer le canal téléphonique au cœur d'une approche omnicanale centrée sur l'utilisateur. L'approche omnicanale consiste à laisser à l'utilisateur le libre choix de son moyen de contact avec l'administration, que celui-ci soit physique, téléphonique, ou numérique. Il appartient ensuite aux services publics de s'adapter en conséquence.

Données clés

Auteur : [Mme Géraldine Bannier](#)

Circonscription : Mayenne (2^e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43148

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Transformation et fonction publiques](#)

Ministère attributaire : [Transformation et fonction publiques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [21 décembre 2021](#), page 9003

Réponse publiée au JO le : [5 avril 2022](#), page 2292