

Fiche 03

Vers des services publics en ligne, efficaces,
simples d'utilisation, inclusifs, accessibles et humains

1. Enjeux et objectifs

Dans le cadre de la politique gouvernementale consistant à rendre réalisables en ligne les 250 démarches administratives les plus utilisées par les Français, tout en garantissant leur forte qualité du point de vue des usagers, l'observatoire de la qualité des services publics numériques (observatoire.numerique.gouv.fr) est un dispositif transparent qui permet aux acteurs du numérique de l'État de choisir les améliorations à apporter en priorité.

La publication d'avril 2020 comporte plusieurs améliorations (trois nouvelles démarches rendues accessibles en ligne, trois nouvelles démarches optimisées pour mobile, une démarche marginalement simplifiée grâce au « dites-le-nous une fois », des boutons «Je donne mon avis » déployés), et ce, malgré la mobilisation prioritaire des acteurs sur la crise COVID-19.

L'enjeu reste toujours la mise en place d'une dynamique vertueuse pour être en mesure d'apporter à tous les citoyens les services en ligne qui leur sont utiles, dans des conditions de qualité optimale.

2. Axes de travail prioritaires

2.1. Accélération de la mise en place par chaque équipe produit du bouton « je donne mon avis » en fin de démarche en ligne

Le bouton « je donne mon avis » montre son efficacité (500 000 retours d'usagers que les administrations peuvent exploiter sous la forme d'un indice de satisfaction particulièrement pertinent) et les résultats des indices de satisfaction montrent que les démarches dotées du bouton sont déjà globalement qualitatives. Ainsi, presque **80% des démarches pour lesquelles la mesure est en place ont un indice de satisfaction supérieur à 7/10** (Objectif TECH.GOUV à 2022 atteint dès avril 2020 pour les services en ligne qui ont eu recours à la prise d'avis).

Il devait être mis en place sur toutes les démarches phares déjà numérisées pour la fin d'année 2019 (annonce CITP). Or, 4 mois après l'échéance, **le bouton est installé sur seulement 45% des démarches** réalisables en ligne (+8 % par rapport à janvier 2020), bien qu'il soit techniquement extrêmement facile à intégrer.

Il convient de souligner que certaines équipes et services ministériels ont œuvré avec volontarisme pour la diffusion du bouton et la démarche d'amélioration des démarches au profit des usagers. Au regard des facilités d'implémentation de ce bouton, le faible taux de déploiement pourrait alors s'expliquer par **la réticence de certaines équipes à s'exposer à une évaluation de la qualité des produits numériques qu'elles ont en charge.**

Écouter et mieux comprendre les usagers est le levier central dans notre stratégie d'amélioration des services publics numériques et les bons résultats ou progrès effectués sont de nature à nourrir la fierté de ces équipes.

Les membres du COSINUM sont donc invités à œuvrer pour la bonne orchestration de leurs équipes ou de leurs partenaires sur le sujet afin de se mettre en conformité avec les engagements des CITP, et garantir ainsi le déploiement du bouton.

Début 2020, la DINUM a mis en place un « commando UX » chargé d'accompagner les démarches les plus mal notées par leurs usagers, et propose des services de soutien au design à l'attention des porteurs de projets. Les membres du COSINUM sont invités à inciter leurs équipes à saisir ce « commando » sur des démarches nécessitant des améliorations prioritaires. A ce jour, le Ministère de l'Éducation Nationale et le Ministère de l'Intérieur ont sollicité cet appui, pour deux démarches en ligne chacun.

2.2. Accélération de la prise en compte de l'accessibilité numérique

Aujourd'hui seules **13% des démarches de l'observatoire sont conformes** au critère de prise en compte du handicap (avec un taux de conformité au RGAA supérieur à 75% et la présence d'une déclaration d'accessibilité).

Par ailleurs, au-delà de la prise en compte des personnes en situation de handicap, l'accessibilité numérique est un levier efficace pour l'amélioration des démarches pour tous. En effet, on note que les démarches conformes sur ce critère obtiennent des taux de satisfaction usager supérieurs à 80%.

Le Gouvernement a fixé en février 2020 lors de la Conférence National du Handicap un nouvel objectif : atteindre 80% de démarches validant le critère « accessibilité » de l'observatoire à fin 2022.

Le mouvement est enclenché depuis lors. À titre d'exemple, l'ANTS s'est fixé une cible à 100% pour la fin de l'année 2020.

2.3. Accélérations de mise en œuvre du Dites-le-nous une fois (DLNUF) sur les démarches « particuliers »

Dans le cadre du programme TECH.GOUV, la DINUM a réorienté la stratégie de l'ouverture de la donnée vers celle de la circulation de la donnée au sein des administrations, pour enfin donner corps à l'approche « Dites-le-nous une fois » (DLNUF). À l'automne 2020, une analyse des démarches en ligne de l'Observatoire a permis de prioriser l'accélération de la mise en œuvre de DLNUF à court terme sur les démarches « particuliers ».

Les informations fréquemment redemandées à l'utilisateur (hormis les données que fournissent FranceConnect et une API de la CNAM) ne faisaient pas l'objet d'une transmission automatisée

entre administrations. Ainsi il a été **demandé aux administrations détentrices des données de les mettre à disposition** (via API) et aux administrations proposant les services en ligne demandant le plus de ressaisies aux usagers d'utiliser ces APIs pour simplifier la réalisation de ces démarches par leurs usagers.

Le 4^{ème} CITP a fixé des objectifs à l'automne 2019 de simplification de 7 démarches grâce à 5 APIs. Il avait par ailleurs fixé au 31 décembre 2020, l'extension du pré-remplissage à l'ensemble des démarches dématérialisées suivies dans l'Observatoire. La crise COVID-19 a sensiblement perturbé les plannings, mais l'objectif d'aboutir sur ces chantiers mérite d'être maintenu, quitte à accepter un retard de quelques semaines.

Propositions soumises à l'avis du COSINUM

- . Les SG des ministères mobiliseront les équipes dans leurs ministères ainsi que celles des opérateurs dont ils assurent la tutelle, pour déployer d'ici le 30 juin 2020 le bouton « Je Donne Mon Avis » sur toutes les démarches dématérialisées du TOP 250.
- . Les SG construiront avec leurs équipes un calendrier de mise en accessibilité des démarches dont ils ont la charge, afin que chacun d'entre eux puisse tenir l'objectif de 80% à fin 2022. Ce calendrier sera communiqué à la DINUM d'ici le 30 juin 2020, et priorisera dans les premiers mois l'évaluation des démarches existantes afin de disposer d'un état des lieux réaliste des démarches satisfaisante ou, au contraire, peu accessibles.
- . Les porteurs des 7 projets et des 5 API relevant de la simplification DLNUF, retenus au CITP n°4, devront mettre en place l'interconnexion des données au plus tard le 31 décembre 2020.

L'appui de la DINUM peut être sollicité sur l'ensemble de ces chantiers.

Annexe : engagements « DLNUF » du 4^{ème} CITP

Détenteurs de données

Au **30 avril 2020**, les 5 données les plus demandées doivent être mises à disposition des autres administrations :

1	Derniers salaires perçus	GIP MDS : API Salaires : . Projet de décret DLNUF intégrant notamment les données de salaire rédigé => dans l'attente d'une RIM afin d'en valider le contenu . Janvier 2021 : API disponible . La DINUM travaille avec la DSS afin d'identifier une alternative pour accélérer
2	Revenu fiscal de référence, informations sur le conjoint, adresse	DGFIP : API Impôt Particulier . API disponible (via API Manager DGFIP) en FranceConnecté et non FranceConnecté.
3	Informations sur les enfants, l'adresse et le quotient familial	CNAF : API Quotient familial, composition du foyer . API non FranceConnectée disponible (via « API Particulier ») . Décembre 2020 : API FranceConnectée (complexe car passage d'une connexion du foyer à l'individu)
4	Informations contenues dans les attestations relatives au chômage	Pôle Emploi : API Demandeur d'emploi . Septembre 2020 : API non FranceConnectée . Octobre 2020 : API FranceConnectée
5	Informations contenues dans les attestations relatives au statut étudiant	MESRI : API Statut Etudiant . 30 avril 2020 : API sans données / bac à sable . Septembre 2020 : API fonctionnelle . Décembre 2020 : API FranceConnectée

Simplification des démarches en ligne

D'ici le **30 septembre 2020**, cet échange automatique de données entre administrations doit permettre le pré-remplissage de 7 démarches administratives à fort volume afin de simplifier le parcours pour les usagers.

1	Demande d'allocation logement en ligne	CNAF : - Avril 2020 : intégration le RFR et les derniers salaires - Mais réforme en cours du mode de calcul de l'indemnité va complexifier la démarche. Les indépendants dont les revenus ne sont pas intégrés à la DSN devront fournir tous les 3 mois des justificatifs papier. - Septembre 2020 : intégration FranceConnect
2	Simulation de droits sociaux	DSS : Fin 2020 : intégration APIs « demandeur d'emploi » et « étudiant » (en attente de leur disponibilité)
3	Demande de prime d'activité	Les équipes de la CNAF ont informé la DINUM que la refonte du téléservice est reportée à 2021 pour deux raisons : - La source principale de données (Base ressource mensuelle) ne contient pas encore les données de revenus nécessaires à cette simplification, 2021 : intégration prime d'activité au revenu universel - La DINUM finalise un courrier à destination du directeur de la CNAF afin d'éclaircir ce sujet
4	Aide au logement étudiant	Aucune date à ce jour.
5	Demande de revenu de solidarité active	Aucune date à ce jour.
6	Demande renouvellement logement social ou de	DHUP : - Septembre 2020 : connexion via FranceConnect ainsi et récupération du revenu fiscal de référence - Récupération d'autres données progressive (notamment salaires)

7	Recensement obligatoire	citoyen	MINARM (opéré par DILA) : Aucune date à ce jour.
---	------------------------------------	----------------	--