

COSINUM du 3 décembre 2020
Fiche 03
Simplifier la relation entre les usagers et
l'administration grâce au numérique

1. Enjeux et objectifs

La politique gouvernementale consistant à rendre réalisable en ligne les 250 démarches administratives les plus utilisées par les Français d'ici 2022, tout en garantissant une forte satisfaction des usagers, est pilotée grâce à l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne (observatoire.numerique.gouv.fr). C'est un dispositif transparent qui permet aux acteurs du numérique de l'État de prioriser les améliorations à apporter.

Depuis le lancement de l'Observatoire en juin 2019, les améliorations apportées par les ministères et leurs opérateurs sur les démarches déjà dématérialisées sont sensibles mais ne permettront pas, à ce rythme, d'atteindre tous les objectifs fixés par le gouvernement à l'horizon 2022.

Il est urgent désormais de produire 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.

En moins de deux ans, il reste encore :

- 25% des démarches à dématérialiser ;
- 68% des démarches à rendre accessibles aux personnes en situation de handicap ;
- 30% des démarches dont l'indice de « satisfaction usagers » doit être amélioré pour atteindre le seuil de 7/10 en-deçà duquel la démarche est jugée de qualité insuffisante.

2. Axes de travail prioritaires

3.1 Mise en accessibilité des démarches de l'Observatoire

21% des démarches de l'Observatoire ont déposé leur déclaration d'accessibilité il y a moins de 3 ans, mais seulement 12% sont effectivement accessibles en situation de handicap (taux de conformité au RGAA supérieur à 75%).

L'objectif fixé par le gouvernement est d'atteindre 80 % des démarches conformes d'ici à décembre 2022. Les secrétaires généraux des ministères s'étaient engagés à construire avec leurs équipes un plan d'action et un calendrier volontariste de mise en accessibilité des démarches dont ils ont la charge, à l'été 2020. Les éléments fournis ont mis exergue le besoin d'accompagnement des ministères sur le sujet. En conséquence, la DINUM a mis en place en septembre 2020 un dispositif de suivi bimestriel afin d'aider au mieux les ministères. Le premier atelier opérationnel a été organisé le 4 novembre 2020, et a montré qu'une majorité de ministères devaient améliorer leur visibilité sur la date de mise en accessibilité de leurs démarches, ainsi que sur les étapes à suivre. Il est urgent de produire un calendrier précis de mise en accessibilité de toutes les démarches (par exemple sur le modèle du travail réalisé par le ministère des finances), qui sera un outil de pilotage de la démarche.

3.2 Mesure de la satisfaction des usagers

Au total plus de **2 millions de Français** ont donné leur avis sur les démarches administratives avec le bouton « je donne mon avis ».

Le bouton est maintenant installé sur 61% des démarches. Soit une hausse de 4 points depuis juillet 2020. Ce progrès est très en-deçà de l'engagement collectif pris avant l'été (et très loin de l'objectif – collectivement validé au COSINUM d'avril 2019 - de 100% en novembre 2019). Écouter et mieux comprendre les usagers est le levier central dans la stratégie d'amélioration des services publics numériques. Les bons résultats ou progrès effectués sur les indicateurs de « satisfaction usager » sont par ailleurs de nature à nourrir la fierté des équipes. Il est urgent que le bouton soit installé sur 100% des démarches afin de donner le temps à chacun des ministères, après évaluation de la situation, de mettre en œuvre d'ici 2022 les améliorations qui assureront un indice de satisfaction des usagers supérieur à 7/10.

Il est utile de rappeler qu'installer le bouton « Je donne mon avis » consiste à apposer une simple ligne de code avec un hyperlien à la fin de la démarche. Ni la charge de travail associée (une dizaine de minutes) ni la complexité technique ne sauraient constituer des blocages.

L'augmentation de la couverture de la prise d'avis (bouton « Je donne mon avis » installé) a donné lieu à une baisse des démarches réputées très qualitatives (indice de satisfaction supérieur à 7/10). Ce taux passe de 74% (juillet) à 68% (octobre). Pour mémoire, l'objectif TECH.GOUV à 2022 est fixé à 80%.

3.3 Amélioration de la satisfaction des usagers

Mi-2020, la DINUM a recruté un *commando UX* chargé d'accompagner les démarches dont l'indice de satisfaction est bas, et propose des services de soutien au design à l'attention des porteurs de projets. Les 15 développeurs et designers du *commando UX* sont aujourd'hui déployés sur 10 démarches de l'Observatoire.

Le design devant faire partie intégrante de toutes les étapes d'un projet de service numérique, le *commando UX* peut aussi bien être sollicité en amont ou en phase de développement d'un nouveau service, qu'en amélioration continue d'un service existant.

Chaque ministère peut le solliciter pour ses démarches de l'Observatoire qui le justifieraient.

3. Utiliser le plan de relance pour rattraper le retard pris

Comme vu précédemment, le rythme actuel ne permettra pas de tenir les engagements présidentiels. Le plan de relance, dans son volet transformation numérique, offre la possibilité de rattraper le retard et de soutenir la dématérialisation en qualité des démarches administratives, en complément du soutien technique et méthodologique que la DINUM apporte déjà aux porteurs de projet qui en ont le plus besoin.

Ainsi 32M€ sont mobilisés au service des ministères et de leurs opérateurs via le guichet ITN1 « dématérialisation de qualité ».

Le financement mis à disposition des candidats au guichet s'effectuera soit via la mise à disposition d'expertises mobilisées par la DINUM sur ses marchés (chefs de produits, designers, développeurs, coachs, chercheurs usager, rédacteurs UX, etc.), soit via la mise à disposition de ressources financières.

Compte tenu de la proximité des échéances pour les objectifs fixés (consommation du plan de relance, dématérialisation complète et de qualité des démarches du « Top 250 »), **il est plus que jamais indiqué d'éviter les grands projets construits en plusieurs années avant qu'ils ne rencontrent leur premier utilisateur.** Le rôle des secrétaires généraux est essentiel pour sensibiliser leurs équipes sur l'importance de tester les démarches en ligne sur le terrain, et de réduire la durée des cycles de développement.

4. Propositions soumises à l'avis du COSINUM

- Les secrétaires généraux communiqueront à la DINUM pour le **15 janvier 2021** le calendrier de mise en accessibilité de chacune des démarches dont ils ont la charge, suite à l'engagement pris au COSINUM de mai 2020, afin que chaque ministère puisse tenir l'objectif de 80% à fin 2022.
- Les secrétaires généraux des ministères mobiliseront leurs équipes ainsi que celles des opérateurs dont ils assurent la tutelle, pour déployer au plus tard au **31 janvier 2021** le restant des boutons « Je donne mon avis » sur toutes les démarches dématérialisées de l'Observatoire.
- La DINUM relancera un nouvel appel à projets pour le commando UX. Les Secrétaires Généraux des ministères inciteront leurs équipes à saisir ce commando UX sur des démarches nécessitant des améliorations prioritaires.
- Les secrétaires généraux inciteront leurs équipes à candidater au guichet FranceRelance (france-relance.transformation.gouv.fr) afin d'accélérer l'amélioration de la qualité des démarches de l'Observatoire à partir du **4 janvier 2021**, date d'ouverture du guichet.