



15ème législature

Question N° : 31316	De Mme Valérie Beauvais (Les Républicains - Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Premier ministre		Ministère attributaire > Transformation et fonction publiques
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Simplification administrative	Analyse > Simplification administrative.
Question publiée au JO le : 28/07/2020 Réponse publiée au JO le : 06/04/2021 page : 3131 Date de changement d'attribution : 29/09/2020 Date de renouvellement : 03/11/2020 Date de renouvellement : 16/02/2021		

Texte de la question

Mme Valérie Beauvais attire l'attention de M. le Premier ministre sur la poursuite de la politique de simplification administrative. En effet, il est fréquent que les organismes sociaux (CAF, caisse primaire d'assurance maladie...) demandent aux usagers de compléter des formulaires d'aide sociale qui comportent les mêmes données à renseigner. Tel est notamment le cas des formulaires de demande de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) et de la complémentaire santé solidaire (C2S). En conséquence, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend adopter pour simplifier les démarches et les déclarations des administrés de telle sorte qu'ils ne soient pas contraints de réaliser plusieurs fois des déclarations, ce qui peut accroître chez certains leur sentiment d'humiliation.

Texte de la réponse

La simplification administrative est l'une des priorités du Gouvernement. La ministre de la transformation et de la fonction publiques est chargée de coordonner les travaux en la matière. Dans le cadre du Comité interministériel de la transformation publique du 5 février 2021, le Gouvernement s'est engagé à simplifier les démarches des usagers grâce à l'accélération de l'échange d'informations entre administrations. L'objectif est que l'administration ne redemande plus à un usager une information déjà en sa disposition. Ces échanges sont notamment réalisés via des interfaces de programmation (API). La direction interministérielle du numérique, au sein du ministère de la transformation et de la fonction publiques, coordonne ce chantier. La mise en place récente du guichet « Dites-le-nous une fois », la mise à disposition de nouvelles données et API, la création d'une doctrine commune d'échange de données et le lancement de la plateforme d'échanges sécurisés avec les collectivités territoriales ont déjà œuvré au renforcement de ce partage de données entre administrations. Mis en place fin 2019, le guichet « Dites-le-nous une fois » accompagne les acteurs publics, qu'ils soient fournisseurs de services ou de données, à faire circuler leurs données. Le but est de créer un point d'accès unique permettant aux administrations de créer des partenariats d'échange de données internes à l'administration. Par ailleurs, un hub d'échange de données entre administrations – refonte de la plateforme d'échange et de confiance – est en cours de développement et entame son déploiement à partir du 2nd semestre 2020. Une doctrine commune est en cours d'élaboration pour permettre à chaque administration productrice de données de les partager avec celles qui en ont besoin, en toute autonomie. Elle



définira les principes stratégiques et les technologies essentielles en matière d'échange de données. Enfin, un important travail est en cours visant à mettre en œuvre la stratégie de numérisation des principales démarches administratives et à rendre publics trimestriellement les résultats dans un observatoire. Ce suivi qualitatif des 250 démarches les plus utilisées par les Français est effectué selon 8 critères de qualité (<https://observatoire.numerique.gouv.fr/>) ; la possibilité de réaliser la démarche en ligne, la satisfaction des usagers, la compatibilité mobile, la présence d'un support accessible, la disponibilité et la rapidité du service, la possibilité de se connecter via France Connect, le respect de l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap, et enfin le respect des principes du « Dites-le nous une fois ». Ce dernier critère vise à garantir qu'une même donnée n'est pas redemandée à plusieurs reprises au même usager. La demande de Complémentaire santé solidaire (C2S) fait l'objet d'un suivi renforcé dans le cadre de cet observatoire, dont une nouvelle version est sortie en janvier 2021 (<https://observatoire.numerique.gouv.fr/observatoire/>). Par ailleurs, la connexion des systèmes d'information de la CNAM et de la Caisse centrale de mutualité sociale agricole (CCMSA) au dispositif de ressources mensuelles (DRM) devrait bientôt permettre d'alléger encore davantage les demandes de C2S : la très grande majorité des informations relatives aux revenus et prestations sociales des demandeurs seront en effet directement récupérées par les caisses dans le DRM et n'auront plus à être déclarées par les demandeurs eux-mêmes. Enfin, on peut rappeler que les échanges mis en place entre les caisses d'allocations familiales (CAF) et les caisses d'assurance maladie permettent aussi d'accompagner les démarches des demandeurs de la C2S et notamment des demandeurs du revenu de solidarité active (RSA). En effet, les demandeurs du RSA ont la possibilité, lors du « rendez-vous des droits » qui leur est proposé par la CAF ou bien sur internet, dans le cadre de leur demande en ligne de RSA, de faire simultanément une demande de C2S. L'amélioration de cette démarche est en cours. Une équipe spécialisée dans les parcours utilisateurs et le design des démarches (Commando UX) travaille actuellement à la simplification des démarches liées aux droits sociaux, à travers le développement d'un portail offrant un accès centralisé et personnalisé aux espaces personnels développés par les organismes sociaux (CAF, Assurance maladie, Assurance retraite,...), via une présentation synthétique des droits actuellement ouverts, en matière de santé, retraite, famille, logement, solidarités et autour de l'emploi. Ce portail propose également un simulateur multi-prestations permettant de connaître les prestations sociales auxquelles les usagers sont susceptibles d'avoir droit.