



16ème législature

Question N° : 10509	De Mme Jacqueline Maquet (Renaissance - Pas-de-Calais)	Question écrite
Ministère interrogé > Transformation et fonction publiques		Ministère attributaire > Transformation et fonction publiques
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Simplification administrative	Analyse > Simplification administrative.
Question publiée au JO le : 01/08/2023 Réponse publiée au JO le : 02/01/2024 page : 104		

Texte de la question

Mme Jacqueline Maquet interroge M. le ministre de la transformation et de la fonction publiques sur la simplification administrative et de l'amélioration des relations entre l'administration et les citoyens. Plusieurs initiatives ont été entreprises depuis 2017 afin de simplifier les procédures administratives et réduire les contraintes bureaucratiques. Ces initiatives visent à garantir l'efficacité et l'accessibilité des services publics. Mme la députée souhaiterait connaître les avancées concrètes réalisées jusqu'à présent dans le domaine de la simplification administrative depuis 2017. Quelles sont les principales mesures mises en place par le Gouvernement pour faciliter les démarches administratives et améliorer les relations entre l'administration et les citoyens ? De plus, elle aimerait comprendre la stratégie globale du Gouvernement en matière de simplification administrative. Comment le Gouvernement prévoit-il de poursuivre ses efforts dans ce domaine et quelles sont les actions prioritaires envisagées à court et moyen terme ? Elle souhaite avoir des précisions sur ces sujets.

Texte de la réponse

La simplification administrative et l'amélioration des relations entre l'administration et les citoyens est au cœur des objectifs assignés à la transformation publique par le Gouvernement depuis 2017. Le comité interministériel de la transformation publique (CITP) présidé par la première ministre le 9 mai 2023 a été l'occasion de faire le bilan des actions entreprises et de mobiliser le Gouvernement et les administrations sur un plan d'action partagé. Depuis sa création en 2017, le CITP a permis d'acter la mise en œuvre de grands projets de simplification et d'amélioration des relations entre administration et usagers avec une ligne directrice claire : une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. A cet égard : La loi ESSOC de 2018 qui a instauré le droit à l'erreur et engagé une transformation profonde de la posture de l'administration, qui fait confiance a priori et promeut la bienveillance. Ils se retrouvent dans une charte d'engagement commune déployée dans l'ensemble des administrations; La transparence sur les résultats des services publics, un engagement du Président de la République, avec la plateforme « Services Publics + », accessible en ligne, et qui permet de consulter les résultats des services publics à la maille de chaque point de contact avec le public. La création de France services, permettant à chaque citoyen, quel que soit l'endroit où il vit, d'accéder aux services publics et d'être accueillis dans un lieu unique pour effectuer ses démarches administratives. Aujourd'hui, 2 601 antennes France services sont ouvertes. L'objectif fixé en CITP est d'atteindre 2 750 lieux d'accueil sur le territoire fin 2023 afin que 95% des français disposent d'un point à moins de 20 minutes de chez eux. France connect qui constitue la solution de l'État pour faciliter la connexion aux sites des services et aux démarches en ligne. En effet, sur plus de 1400 sites, au lieu de créer un compte et avoir un mot de

pas supplémentaire, il est possible de se connecter de façon sécurisée via un compte préexistant (via les identifiants impots.gouv.fr, ameli.fr, l'identité numérique La Poste, msa.fr et Yris). Le travail de simplification du langage des formulaires administratifs et du langage utilisé dans les services publics. L'objectif fixé par le Premier ministre, lors du CITP de février 2021, était de rendre plus lisibles 100 formulaires. Entre 2019 et 2023, 112 travaux de simplification de l'information et du langage administratif (courriers, sites, parcours en ligne, ...) ont été accompagnés par la direction interministérielle de la transformation publique. Les 250 démarches essentielles en ligne feront l'objet d'un suivi renforcé pour garantir leur qualité et leur accessibilité avec un taux de satisfaction supérieur à 8 sur 10 avant l'été 2024 (engagement n°5 du 7ème CITP). L'administration proactive, afin d'aller au-devant des démarches des citoyens en les informant de manière proactive, voire en leur attribuant automatiquement des droits. Le principe « dites-le nous une fois » est également un des moyens pour les administrations d'améliorer l'expérience des usagers, en ne demandant plus les pièces justificatives alors que celles-ci pourraient être transmises directement par d'autres administrations. Le CITP, qui s'est tenu le 9 mai 2023, a défini des priorités pour aller plus loin : Le Gouvernement renforce sa gouvernance collective des services publics avec un tableau de bord de suivi de la qualité du service rendu à nos concitoyens par les administrations. Le programme « Services Publics + » devient un véritable programme d'amélioration continue au niveau de chaque point de contact avec le public : les agents, les usagers et les élus locaux sont appelés à conduire un diagnostic de la qualité de service et à sélectionner les priorités d'action pour améliorer le service rendu. Enfin, le 31 août 2023, un arrêté crée le label SP+, qui permet aux services publics volontaires d'attester de la qualité du service rendu et de la mise en application des engagements du programme SP+, par un organisme certifiant. L'affirmation d'une stratégie duale d'accès aux services publics : Pour tous les Français, améliorer les services numériques et la qualité du support téléphonique. A cet égard, la définition d'un plan « téléphone » a été lancé dans l'ensemble des réseaux de services publics pour améliorer le taux d'appel décroché et la satisfaction des usagers. Pour ceux qui en ont le plus besoin, continuer à développer un accueil physique de proximité, humain et polyvalent. Dans chaque département, un sous-préfet référent a été désigné et est chargé de la qualité et de l'accès aux services publics (engagement n°8 du 7ème CITP). En octobre dernier, un séminaire a rassemblé l'ensemble de ces sous-préfets en présence du ministre de la fonction et de la transformation publiques afin de définir leur feuille de route, actuellement en cours de finalisation. La méthode des 10 moments de vie afin de simplifier les démarches administratives de 10 moments de vie identifiés comme des étapes clés dans la vie des Français (je deviens étudiant ; j'établis mon identité ou celle de mes proches ; je pars, je vis, je reviens de l'étranger ; je rénove mon logement ; je perds un proche ; je deviens parent ; je vote ; je m'engage dans la vie associative ; je déménage ; je prépare ma retraite). Les démarches de ces 10 moments de vies seront simplifiées, en partant des difficultés rencontrées par les usagers des services publics afin d'y apporter des solutions en considérant les parcours dans leur ensemble (engagement n°9 du 7ème CITP). Ainsi, plusieurs actions ont déjà abouti telles que l'amélioration des délais de mise à disposition d'un titre d'identité en mairie (moins 34 jours pour la CNI depuis janvier 2023) ; concernant la perte d'un proche la généralisation d'un guide des démarches est en cours ou encore, concernant la résidence à l'étranger : une expérimentation est en cours avec la direction interministérielle du numérique afin de dématérialiser le renouvellement des titres d'identité des expatriés. Par ailleurs, le Gouvernement travaille à la refondation des services publics dans les secteurs de l'éducation, de la santé, de la justice et de la sécurité, à travers la démarche du conseil national de la refondation (CNR). Lancé par le Président de la République le 8 septembre 2022, le CNR vise à mettre en œuvre une nouvelle méthode pour construire, au plus près des Français, des solutions concrètes sur les grandes transformations à venir. Cette méthode a notamment été déployée dans deux des secteurs susmentionnés : Le CNR en santé a été lancé en octobre 2022 en réunissant l'ensemble des parties prenantes de la santé – citoyens, professionnels de santé, agences régionales de santé, élus, etc. – pour se concerter et, autour d'un diagnostic partagé des besoins du territoire, répondre au mieux à ces derniers par des solutions concrètes et innovantes. Une première phase de concertation et de dialogue a donné lieu à l'organisation de 250 réunions sur tout le territoire, réunissant élus, citoyens, usagers, professionnels hospitaliers et libéraux, associations, etc. Sur la base de ce premier dialogue engagé, la démarche du CNR Santé s'ancre et se poursuit depuis dans chaque territoire pour constituer le socle territorial de la politique de santé, dans une dynamique de concertation et d'accélération de solutions concrètes sur le terrain. Le CNR éducation a permis de déployer des concertations locales dans les écoles, collèges et lycées volontaires, avec pour perspectives la liberté d'innovation



des équipes, et qui rassemblent les personnels, les familles, les élèves, les élus locaux les représentants d'associations, etc. Dans chaque académie, sous le pilotage du directeur d'école, du principal ou du proviseur, chaque communauté éducative peut choisir de s'inscrire dans la démarche en bénéficiant d'un accompagnement dédié et personnalisé par une équipe d'appui locale.