



16ème législature

Question N° : 5397	De M. Patrick Hetzel (Les Républicains - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Première ministre		Ministère attributaire > Transformation et fonction publiques
Rubrique >services publics	Tête d'analyse >Carences des services publics pour répondre aux usagers	Analyse > Carences des services publics pour répondre aux usagers.
Question publiée au JO le : 07/02/2023 Réponse publiée au JO le : 04/07/2023 page : 6228 Date de changement d'attribution : 28/02/2023		

Texte de la question

M. Patrick Hetzel interroge Mme la Première ministre sur les carences des services publics pour répondre par téléphone aux usagers. Une récente enquête menée par la Défenseure des droits et le magazine « 60 millions de consommateurs » signale que les services publics sont souvent injoignables au téléphone par des usagers en quête de renseignements mais maîtrisant mal internet et lorsque les appels aboutissent, les réponses sont rarement suffisantes. 72 % des appels à l'assurance maladie n'ont pu aboutir. Quand les assurés ont un interlocuteur, seuls 22 % des appels ont reçu « une réponse acceptable » et moins de 5 % des « réponses précises ». À la Caisse d'allocations familiales (CAF), 54 % des appels n'aboutissent pas et lorsque quelqu'un répond, les réponses sont insuffisantes ou renvoient... à internet. Même si Pôle Emploi répond à 84 % des appels, il n'en demeure pas moins que les réponses ne sont pas toujours satisfaisantes ou manquent de précision. Quant à la Caisse d'assurance retraite, 72 % des appels ont abouti mais encore une fois, les réponses sur l'âge possible de départ en retraite n'étaient pas pertinentes dans la grande majorité des cas. Cela plonge les usagers dans le désarroi et peut aller pour certains jusqu'à la renonciation à ses droits. Cette enquête montre la nécessité d'une loi imposant plusieurs modes d'accès, notamment *via* l'instauration d'un guichet de proximité rassemblant un représentant de chaque organisme. Aussi, il lui demande s'il est prévu un véhicule législatif pour répondre aux inquiétudes des usagers face à la dématérialisation des services publics.

Texte de la réponse

En 2021, France services a réalisé 3,5 millions d'actes d'accompagnement. Le guichet unique de proximité des services publics existe donc déjà : 99% Français habitent à moins de 30 minutes d'un espace France services et peuvent y réaliser leurs démarches administratives les plus courantes et être informés sur leurs droits. Les 2600 espaces France Services voient en outre leur bouquet de service s'enrichir avec l'arrivée de nouveaux opérateurs partenaires : la Banque de France, le CNOUS, et de nouvelles démarches : accompagnement à la réalisation de pré-demandes de titres d'identité ou accompagnement administratif pour la réalisation d'un dossier MaPrimeRenov'. Enfin, le maillage continuera de se densifier avec l'ouverture de 150 espaces France Services complémentaires d'ici la fin de l'année 2023. A ce titre, il ne semble pas nécessaire d'en passer par la loi. Au-delà de la valorisation et du renforcement de ce guichet, le Gouvernement est également pleinement engagé pour mettre les services publics au rendez-vous des attentes des Français, quel que soit le canal d'accès qu'ils utilisent pour entrer en relation avec les

services publics. Aussi, s'agissant des canaux numériques et téléphoniques, qui comptent pour 85% des 200 millions d'interactions annuelles entre les Français et leurs services publics, nous devons encore en améliorer la qualité. Cet enjeu a été au cœur du comité interministériel de la transformation publique, qui s'est tenu sous la présidence de la Première ministre le 9 mai 2023. Il a ainsi été décidé lors de ce comité de : Afficher sur tous les services numériques, de manière visible, les alternatives non-numériques existantes – numéro de téléphone, localisation des guichets les plus proches ainsi que des espaces France Services ; Atteindre, pour les services téléphoniques, un taux de décroché supérieur à 85 % dans les 18 mois, en ne tenant compte que des appels pris en charge lorsque l'utilisateur demande à entrer en contact avec un agent ; Renforcer la qualité de nos démarches essentielles numériques en atteignant une note de 8/10 de satisfaction usager dans les 18 mois pour les plus utilisées d'entre elles et en systématisant leur accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Afin de mettre en œuvre ce plan d'action, des moyens dédiés seront octroyés aux ministères et opérateurs qui en expriment le besoin au travers du fonds pour la transformation de l'action public (FTAP). Ils pourront également bénéficier d'accompagnements par la direction interministérielle de la transformation publique et la direction interministérielle du numérique pour mettre en œuvre les actions nécessaires à l'atteinte de cette exigence de qualité de service pour nos citoyens.