

Pour ses démarches en ligne, Bercy chouchoute les contribuables à défaut des entreprises

Si le ministère de l'Économie et des Finances a numérisé une grande partie de ses démarches, leur ergonomie laisse encore à désirer.

Temps de lecture : minute

27 octobre 2020

Le pire des bons, c'est la situation paradoxale de Bercy en matière de démarches en ligne. Selon le dernier bilan de l'observatoire des démarches en ligne, publié par le ministère de la Transformation et de la fonction publiques concernant la qualité des démarches en ligne, le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance fait partie des mieux acculturés à la dématérialisation des démarches. Joie pour les entreprises, bonheur pour les contribuables, Bercy est parmi les quatre seuls ministères à présenter un taux de 100% de démarches réalisables en version numérique, aux côtés des ministères de la Transition écologique, de l'Agriculture et de l'Alimentation ainsi que des services du Premier ministre.

En queue de peloton, on retrouve la Justice, avec 30% seulement des démarches possibles en ligne et - plus surprenant - le ministère de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, dont on aurait pu penser que la dématérialisation serait un atout au quotidien. Mais non, avec moins d'une démarche administrative sur deux (48%) réalisable de façon numérique, le ministère est lui aussi à la traîne.

Les entreprises logées à mauvaise enseigne

En revanche, un deuxième indicateur vient ternir la bonne réputation de Bercy : le taux de satisfaction moyen des utilisateur·rice·s de ces fameuses démarches en ligne. Là où les services du Premier ministre (94%), l'Agriculture (77%) et la Transition écologique (72%) affichent des scores honorables voire excellents, le ministère de l'Économie, lui, convainc moins de deux administré·e·s sur trois (65%). Et les démarches les moins bien notées sont celles... à destination des entreprises : formulaire de détaxe électronique pour les touristes (22%), consultation du tarif douanier communautaire et national (34%) ou encore envoi dématérialisé de factures des acheteurs publics (43%).

À vouloir trop en faire, le ministère a visiblement oublié de bien faire ! C'est pourquoi Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la fonction publiques, l'a rappelé vendredi dernier : la numérisation doit avant tout viser la satisfaction des usagers, avec un accent à mettre sur la simplicité et l'ergonomie des démarches. Un message personnel aux équipes de Bruno Le Maire ?

Un effort à faire sur l'accessibilité

Si Emmanuel Macron s'était engagé sur la disponibilité en ligne de 250 démarches administratives du quotidien d'ici 2022 - elles ne sont aujourd'hui que 182 - il ne faudrait pas oublier que quantité ne rime pas toujours avec qualité et que, là aussi, l'objectif est clair : atteindre un taux moyen de satisfaction de 80%, contre 71% actuellement.

Parmi les leviers où une importante marge de manoeuvre existe, on retrouve l'échange de données entre administrations (la fameuse doctrine "dites-le nous une fois"), qui n'est effectif que dans 47% des cas. De quoi agacer certain·e·s utilisateur·rice·s, obligé·e·s de rejouer *Un jour sans fin* avec les différentes administrations avec lesquelles ils ou elles

interagissent. Mais surtout, il reste un énorme effort à fournir en matière d'accessibilité numérique des démarches : aujourd'hui, seules 12% sont accessibles aux personnes handicapées.

Le numérique ne peut pas laisser de côté 12 millions de Français parce qu'ils sont en situation de handicap. Nous devons tous nous mobiliser pour atteindre l'ambition des 80% de démarches accessibles d'ici la fin du mandat.

Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées

Pour faire en sorte que ces objectifs ambitieux puissent être atteints, Amélie de Montchalin a dévoilé qu'une enveloppe de 500 millions d'euros serait allouée dès le 1er janvier prochain à la transformation numérique de l'État et des territoires, dont 204 millions seront spécifiquement dédiés à l'accélération de la dématérialisation des démarches administratives et au partage de données. 208 millions serviront à équiper et former les agents des administrations publiques mais aussi à renouveler les infrastructures de travail (par exemple en augmentant le débit sur le réseau de l'État, notamment dans les services déconcentrés) et 88 millions permettront de soutenir les projets des collectivités territoriales en la matière.