

La ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Amélie de Montchalin, a présenté, vendredi 24 octobre, les derniers résultats de l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne.

Cet observatoire sert notamment à évaluer la qualité de cette dématérialisation (prise en compte des handicaps, accessibilité sur mobile, accès via FranceConnect...).

Si l'objectif des 250 démarches est atteint à 73 % (182 démarches sont déjà en ligne), **toutes ne recueillent pas le minimum de 70 % de "satisfaction usagers" souhaité par la ministre.**

**Notre Administration qui se targue d'être à la pointe et ne se lasse pas de le marteler par tous moyens via notre ministre ou notre DG, n'est hélas pas le meilleur élève en la matière !**

Pour illustration, voici quelques unes des démarches, et pas des moindres, qui coïncent encore auprès des usagers :

***Attention, la présentation faite sur le site de l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne est trompeuse, grâce à une sournoise opération de passe-passe qui transforme les pourcentages d'avis d'usagers en un « indice de satisfaction » bien plus avantageux !***

### **1) Déclaration des revenus 2019 :**

Indice de satisfaction présenté de 77 %, alors que les avis positifs sont de 69 % seulement, le reste se partageant entre moyens (29%) et négatifs (8%).

On notera que sur près de 510 000 avis d'usagers, 40 000 sollicitent l'aide d'un agent, autant recherchent sur Internet, et encore autant demandent à un proche !

### **2) Paiement des impôts des particuliers (IR, TH, TF) :**

Indice présenté de 67 % alors que les avis positifs sont de 58 %, avec 24 % de négatifs !

### **3) Gérer le prélèvement à la source :**

Indice présenté de 77 % mais seulement 69 % de vrais avis positifs !

Sur 8300 avis, 1375 ont recours à l'aide d'un agent.

### **4) Envoi factures acheteurs publics (CHORUS PRO factures) :**

Indice présenté de 43 % mais seulement 29 % d'avis positifs et 42 % de négatifs !

Sur 2 500 avis, plus de la moitié jugent défavorablement la compréhension du système !