Etude sur l'évaluation des démarches de l'Etat par les Collectivités Territoriales

Document de consolidation des résultats

ADULLACT

FNCCR
SERVICES PUBLICS LOCAUX DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES E-COMMUNICATIONS

DÉCLIC.

VILLES de FRANCE
VILLES & AGGLOMÉRATIONS

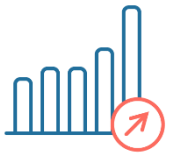
Introduction

1. **Contexte de l'étude**
2. **Analyse des réponses par démarche**
3. **Synthèse**

1. Contexte de l’étude

Objectifs de l'étude

- Cette étude a pour ambition de **contribuer à l'objectif de produire des services publics numériques de qualité** en sollicitant les acteurs de terrain des collectivités territoriales dans leur évaluation.
- Elle a consisté à la mise en place d'une enquête en ligne visant à **évaluer quatre procédures dématérialisées mises en place par l'Etat pour les collectivités territoriales**, dans une perspective **d'amélioration continue**, en parallèle avec la démarche d'observatoire des démarches dématérialisées destinées aux usagers.
- Les axes évalués dans les démarches sont les suivants :



- **L'atteinte des objectifs des procédures**, notamment au regard des enjeux de simplification, de maîtrise par les agents et d'économies budgétaires pour la collectivité ;

- **La conformité des procédures** au regard des normes fixées en matière d'assistance (support de la procédure), d'accessibilité et de transmission automatique des données (DLNUF) ;

- Le **niveau de satisfaction global** des procédures.

Présentation des démarches étudiées

Quatre démarches ont été évaluées

- **@ctes** : Actes est un outil de **dématérialisation des échanges liés au contrôle de légalité et au contrôle budgétaire** des actes des collectivités territoriales, de leurs établissements publics locaux, et des EPCI. Il est composé d'un réseau de collecte des actes et d'une application métier.

- **PayFip** : Il s'agit d'une offre enrichie permettant aux usagers un **paiement par carte bancaire** (grâce au service TiPI "Titre Payable par Internet" proposé depuis 2010) mais aussi par **prélèvement SEPA unique**.

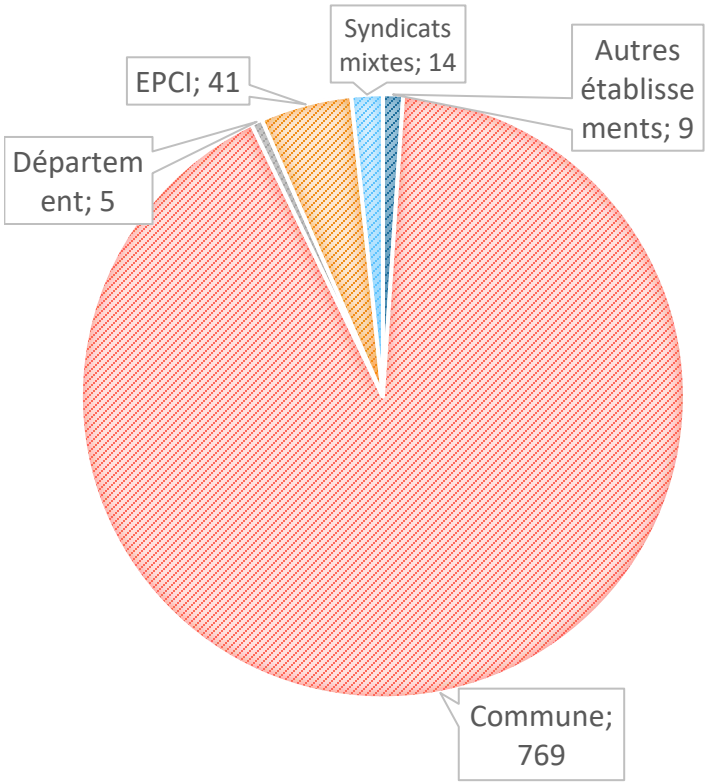
- **TotEM** : Il s'agit d'une application gratuite mise à disposition des collectivités et établissements publics locaux pour faciliter la création et la télétransmission en préfecture de leurs **documents budgétaires dématérialisés**.

- **REU** : Le Répertoire électoral unique (REU) a pour finalité la **gestion du processus électoral et la fiabilisation des listes électorales**. Il permet la mise à jour en continu des listes électorales à l'initiative, soit des communes qui procèdent aux inscriptions et radiations des électeurs, soit de l'Insee sur la base des informations transmises par différentes administrations.

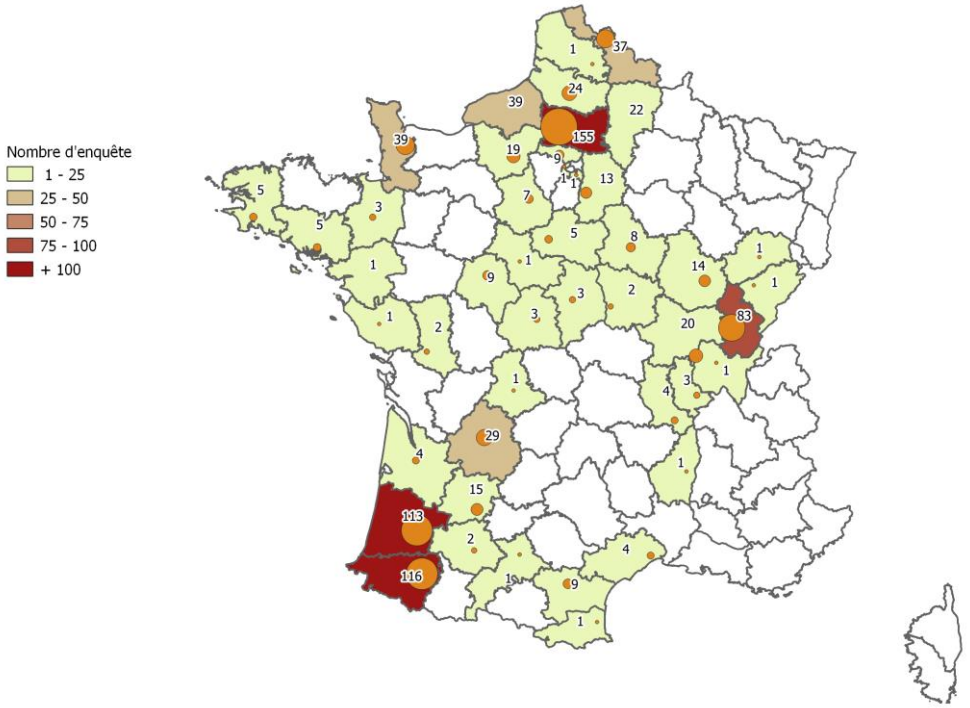
Qui sont les répondants ?

- L'enquête en ligne s'est tenue **du 5 au 27 novembre 2020** sur un formulaire Framaform.
- En tout, **838 répondants** travaillant à **92% dans des communes** (769), 5% pour des EPCI (41) et 3% dans d'autres structures.
- La majorité des répondants travaillent, par ordre décroissant, **dans les départements suivants** : 60, 64, 40, 39, 76, 50, 59.

TYPE DE STRUCTURE



NOMBRE DE RÉPONDANTS



2. Analyse des réponses par démarche

Quelques éléments préliminaires (interne)

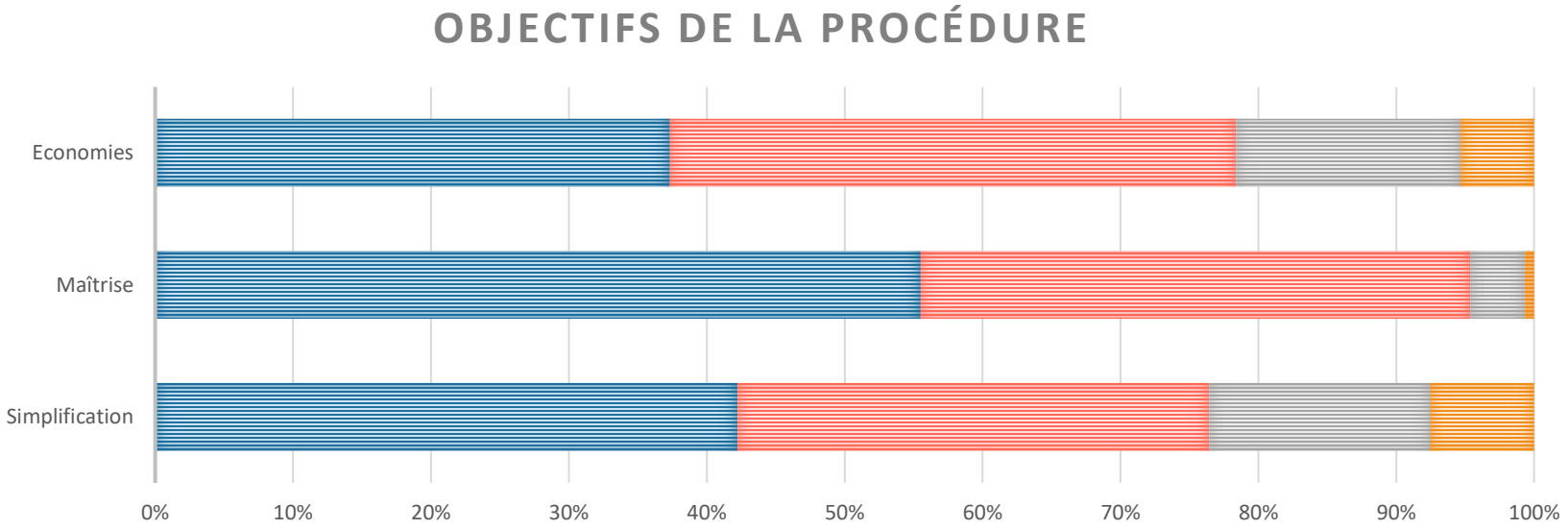
- Le formulaire était paramétré de sorte qu'aucune réponse ne soit obligatoire (hormis les questions de présentation), et aucune réponse par défaut n'a été constatée lors du test.
- Cependant, quelques répondants ont indiqué avoir rempli une note de 1 alors qu'ils ne souhaitaient pas répondre. On retrouve effectivement dans la notation de TotEM un grand nombre de réponses à « 1 ». Afin de contourner ce biais, et en partant du principe que d'autres ont du rencontrer ce problème et indiquer une autre notation (il y a un grand nombre de « 5 »), les notations de satisfaction des participants qui ne se prononcent pas sur les autres questions n'ont pas été pris en compte. Cela concerne :
  - 18 réponses pour @ctes (745 – 727)
  - 128 réponses pour PayFip (405 – 277)
  - 45 réponses pour TotEM (602 – 537)
  - 16 réponses pour R.E.U. (696 – 683)
- Si les répondants ont globalement su répondre aux questions sur les objectifs et la satisfaction envers les procédures, ils sont nombreux à ne pas se prononcer sur les questions sur la conformité, particulièrement sur le DLNUF. Ceci peut être le signe d'une incompréhension de la question ou d'une méconnaissance de la démarche.
- Quelques répondants auraient souhaité pouvoir avoir un formulaire dédié à l'expression libre, notamment quand ils ne sont pas utilisateurs des services, afin de pouvoir exprimer les freins à leur utilisation.

Analyse des réponses sur @ctes

@CTES

Evaluation portant sur les objectifs de la procédure

@CTES

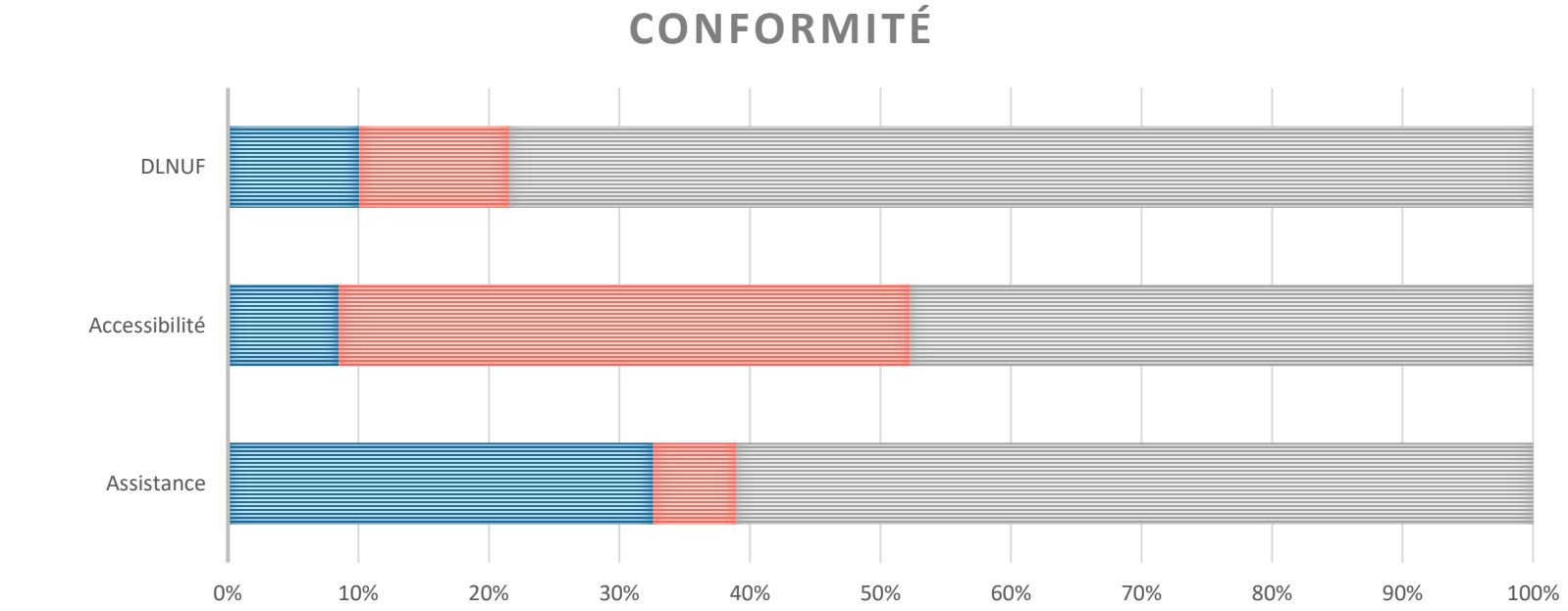


	Simplification	Maîtrise	Economies
Oui, tout à fait	37,58%	49,82%	30,84%
Plutôt oui	30,42%	35,78%	33,90%
Plutôt non	14,30%	3,54%	13,46%
Non, pas du tout	6,67%	0,61%	4,41%

- Entre 11 et 17% des personnes interrogées ne se prononcent pas sur les objectifs de cette procédure.
- Pour les personnes concernées, les objectifs de la procédure sont globalement atteints :
  - 78% indiquent que la procédure a généré des économies
  - 76% indiquent que la procédure a simplifié les actions pour les agents
  - 95% indiquent que les agents concernés maîtrisent cette procédure

Evaluation portant sur la conformité de la procédure

@CTES

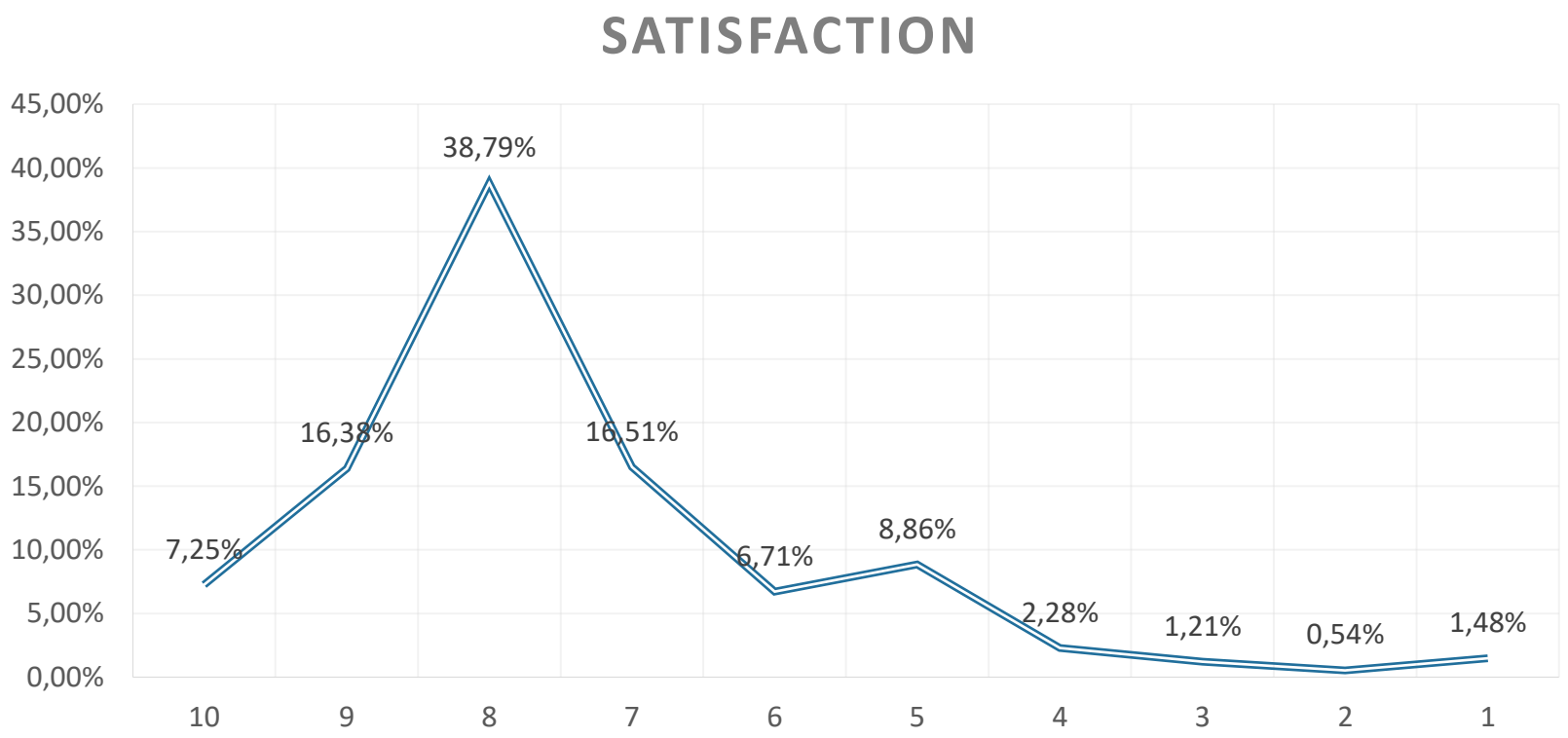


	Assistance	Accessibilité	DLNUF
Oui	32,58%	8,52%	10,08%
Non	6,39%	43,73%	11,48%
Ne se prononce pas	61,03%	47,74%	78,44%

- Les répondants sont nombreux à ne pas se prononcer sur la conformité de la procédure (47% sur l'accessibilité, 61% pour l'assistance, 78% pour le DLNUF).
- Sur les personnes qui ont répondu :
  - La majorité indiquent que la règle du DLNUF n'est pas intégrée dans la procédure (45% de oui)
  - La très forte majorité n'a pas constaté de problème d'accessibilité (84%)
  - L'assistance a été jugée utile pour près de 85% des répondants

Evaluation portant sur la satisfaction de la procédure

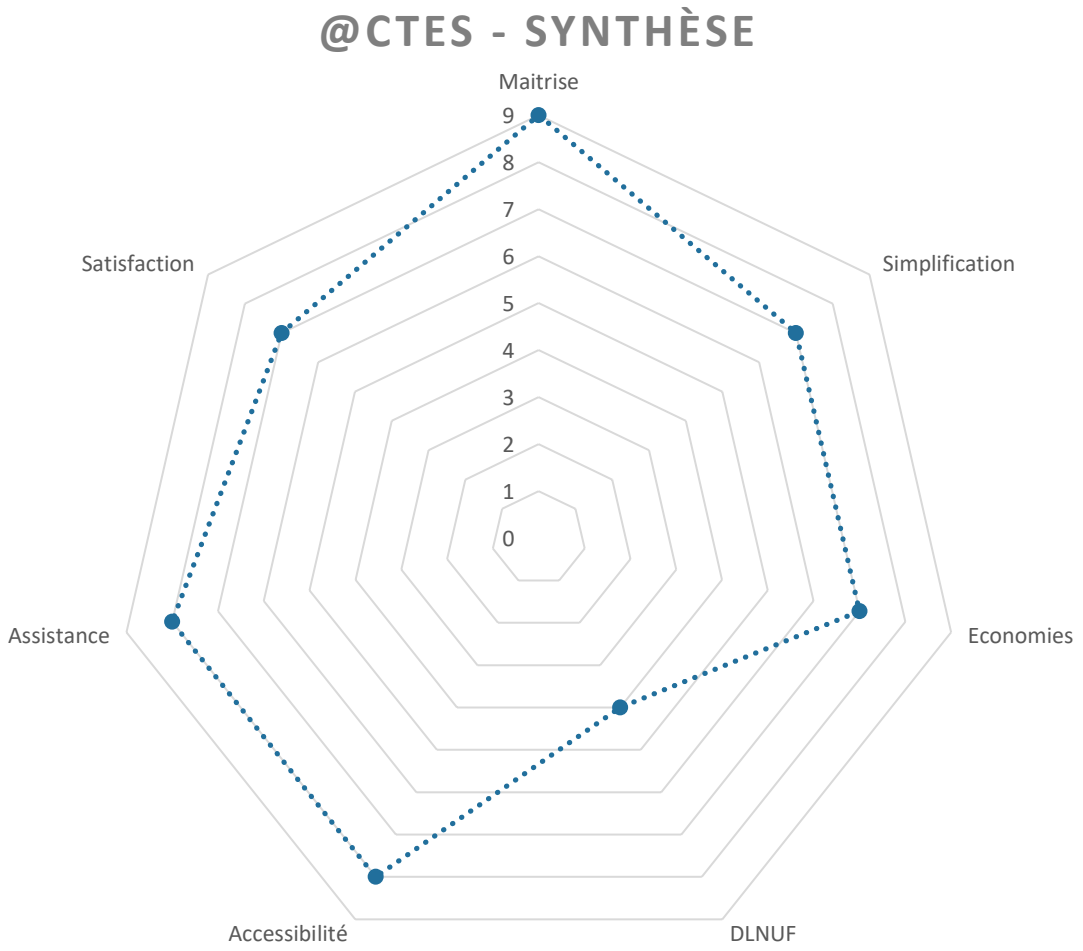
@CTES



- Les répondants indiquent d'une façon générale que la procédure les satisfait, avec 79% de réponses à 7 ou au-dessus.
- La moyenne est de 7,5 / 10 (727 réponses).

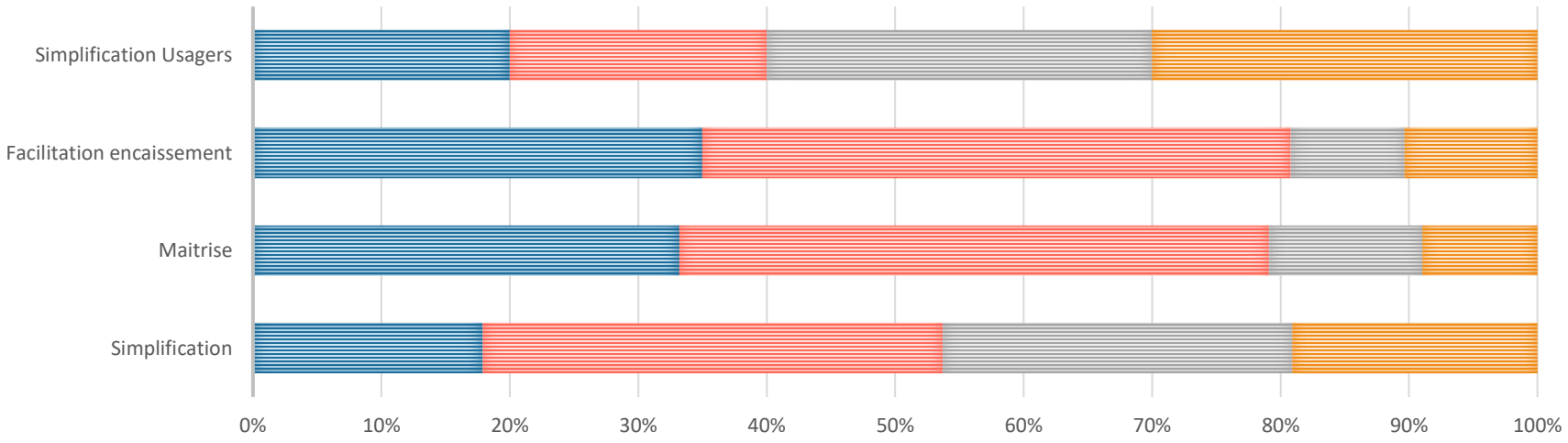
Synthèse de l'évaluation de la procédure

@CTES



Analyse des réponses sur Payfip

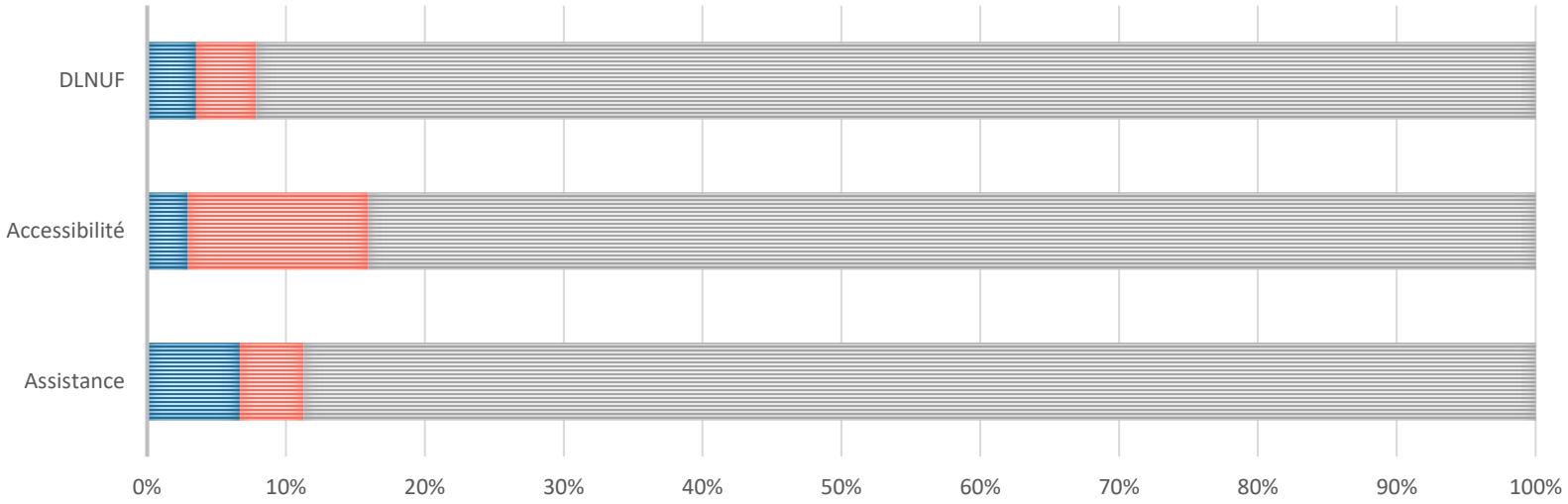
Evaluation portant sur les objectifs de la procédure



	Simplification	Maitrise	Facilitation encaissement	Simplification Usagers
Oui, tout à fait	5,93%	11,53%	9,42%	6%
Plutôt oui	11,86%	15,93%	12,33%	6,00%
Plutôt non	9,02%	4,15%	2,39%	9,00%
Non, pas du tout	6,31%	3,11%	2,79%	9%

- Entre 65 et 73% des personnes interrogées ne se prononcent pas sur les objectifs de cette procédure : **elle n'est donc pas très utilisée au sein des collectivités ou peu connue**.
- Point de méthodologie : la question de simplification pour les usagers était découpée différemment
- Pour les personnes concernées, les objectifs de la procédure sont atteints pour :
  - **80% des répondants pour la facilitation de l'encaissement** et la **maitrise par les agents**
  - Seulement **53% pour la simplification des actions pour les agents**
  - Seulement **40% pour la simplification envers les usagers** : il s'agit clairement d'un axe de progression pour cette procédure, qui nécessiterait de l'accompagnement pour les usagers

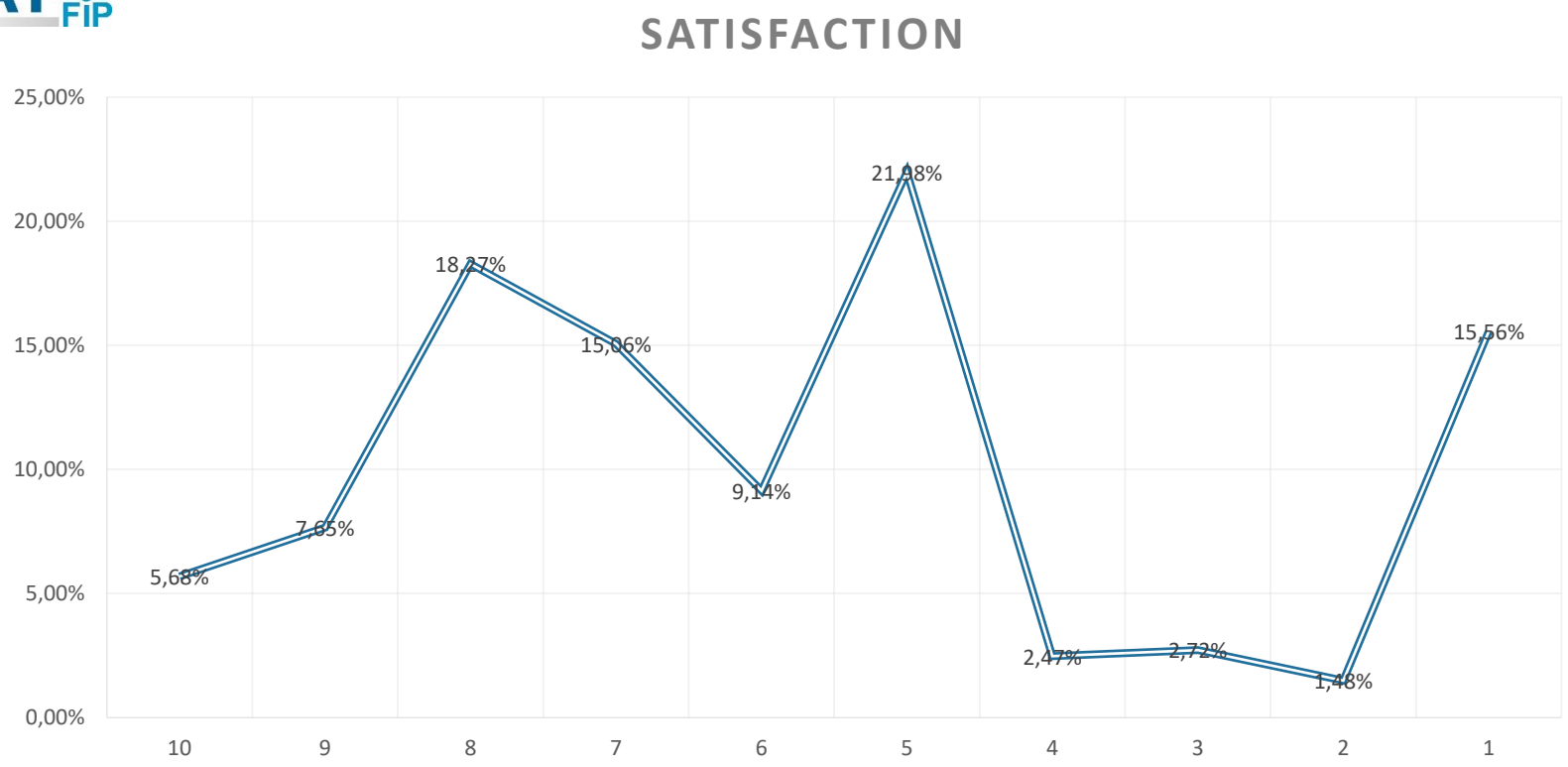
Evaluation portant sur la conformité de la procédure



	Assistance	Accessibilité	DLNUF
Oui	6,69%	2,94%	3,52%
Non	4,59%	12,95%	4,34%
Ne se prononce pas	88,71%	84,11%	92,14%

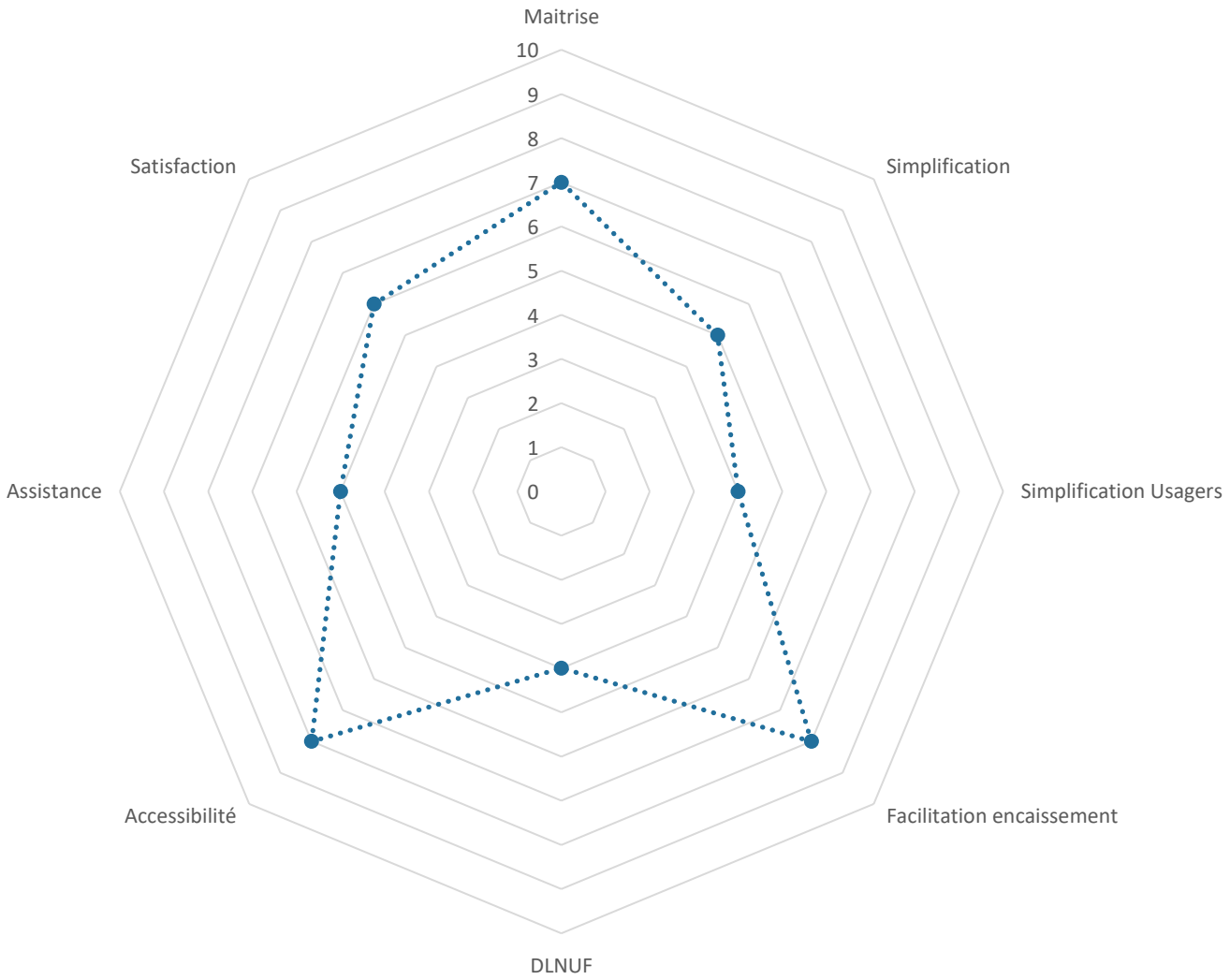
- Les répondants pour la plupart **ne se prononcent pas sur la conformité de la procédure** (84% pour l'accessibilité, 89% pour l'assistance, 92% pour le DLNUF).
- Pour les personnes qui ont répondu, **la conformité de la procédure est inégale** :
  - Les répondants indiquent que **la règle du DLNUF n'est pas intégrée dans la procédure à 56%**
  - La très forte majorité n'a **pas constaté de problème d'accessibilité** (82%)
  - L'assistance a été jugée **utile pour près de 60% des répondants**

Evaluation portant sur la satisfaction de la procédure



- Les répondants indiquent que **la procédure est relativement satisfaisante**.
- 15% des répondants indiquent toutefois une note de « 1 », c'est la seule démarche où l'on observe ce phénomène.
- La moyenne est de 6,7/10 (seulement 277 réponses).

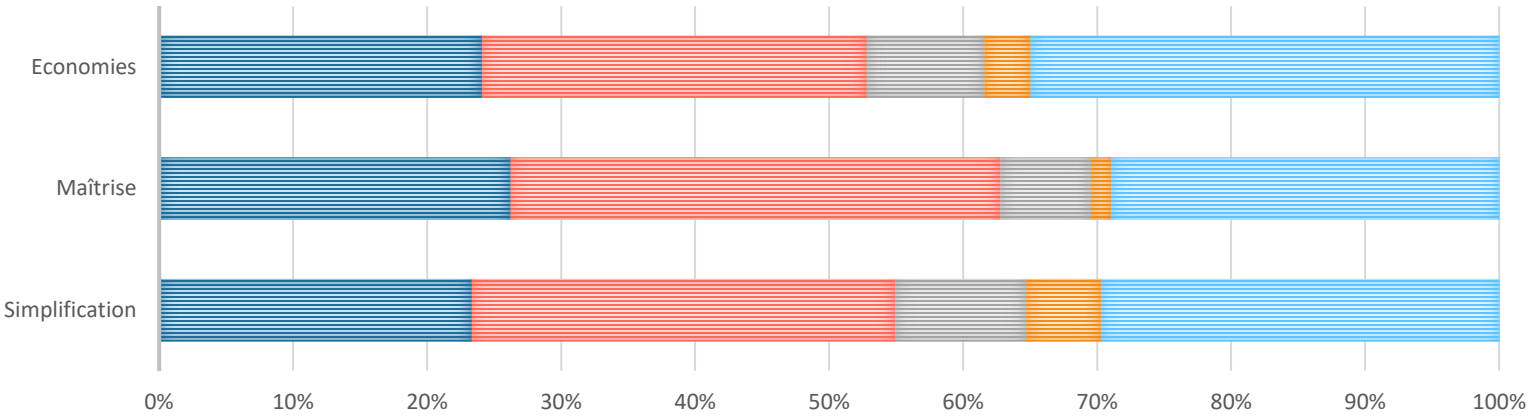
Synthèse de l'évaluation de la procédure



Analyse des réponses sur TotEM

Dématérialisation des
ACTES BUDGÉTAIRES

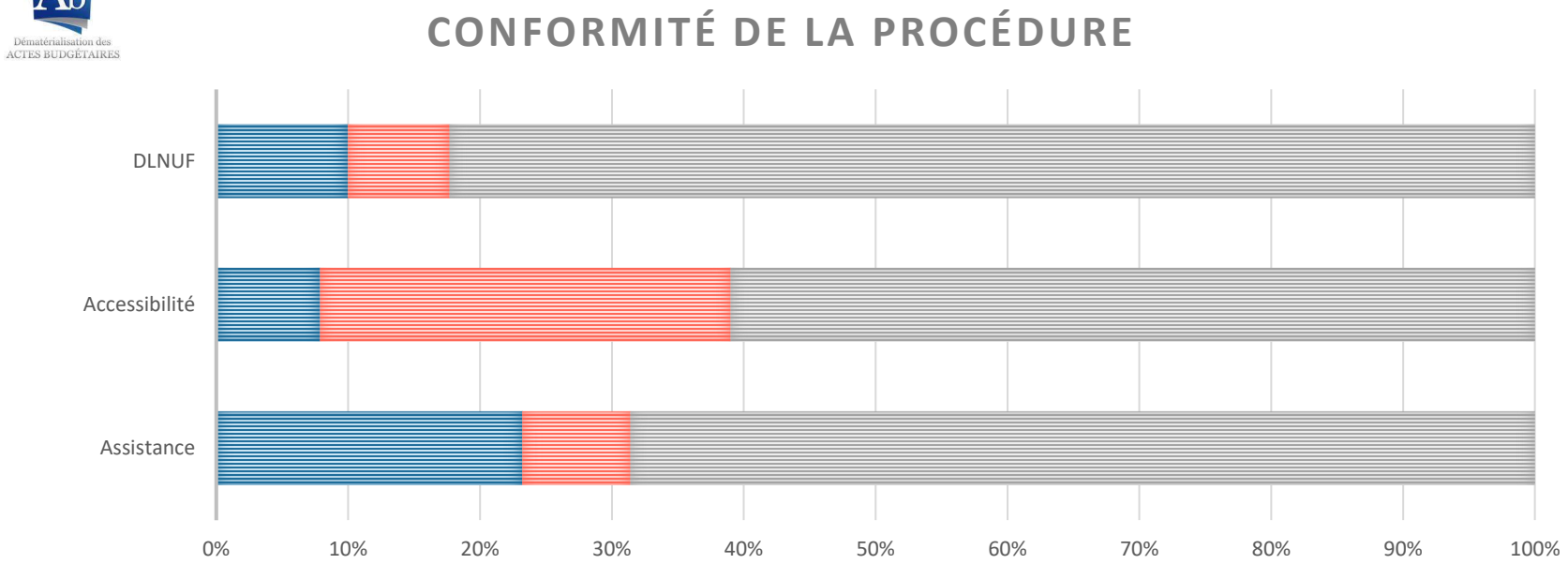
Evaluation portant sur les objectifs de la procédure



	Simplification	Maîtrise	Economies
Oui, tout à fait	23,35%	26,24%	24,11%
Plutôt oui	31,60%	36,56%	28,70%
Plutôt non	9,77%	6,75%	8,80%
Non, pas du tout	5,58%	1,53%	3,44%
Ne se prononce pas	29,70%	28,92%	34,95%

- Entre **30 et 35% des personnes interrogées ne se prononcent pas** sur les objectifs de cette procédure.
- Pour les personnes concernées, **les objectifs de la procédure sont globalement atteints** :
  - 80% indiquent que la procédure a généré des économies
  - 78% indiquent que la procédure a simplifié les actions pour les agents
  - 88% indiquent que les agents concernés maîtrisent cette procédure

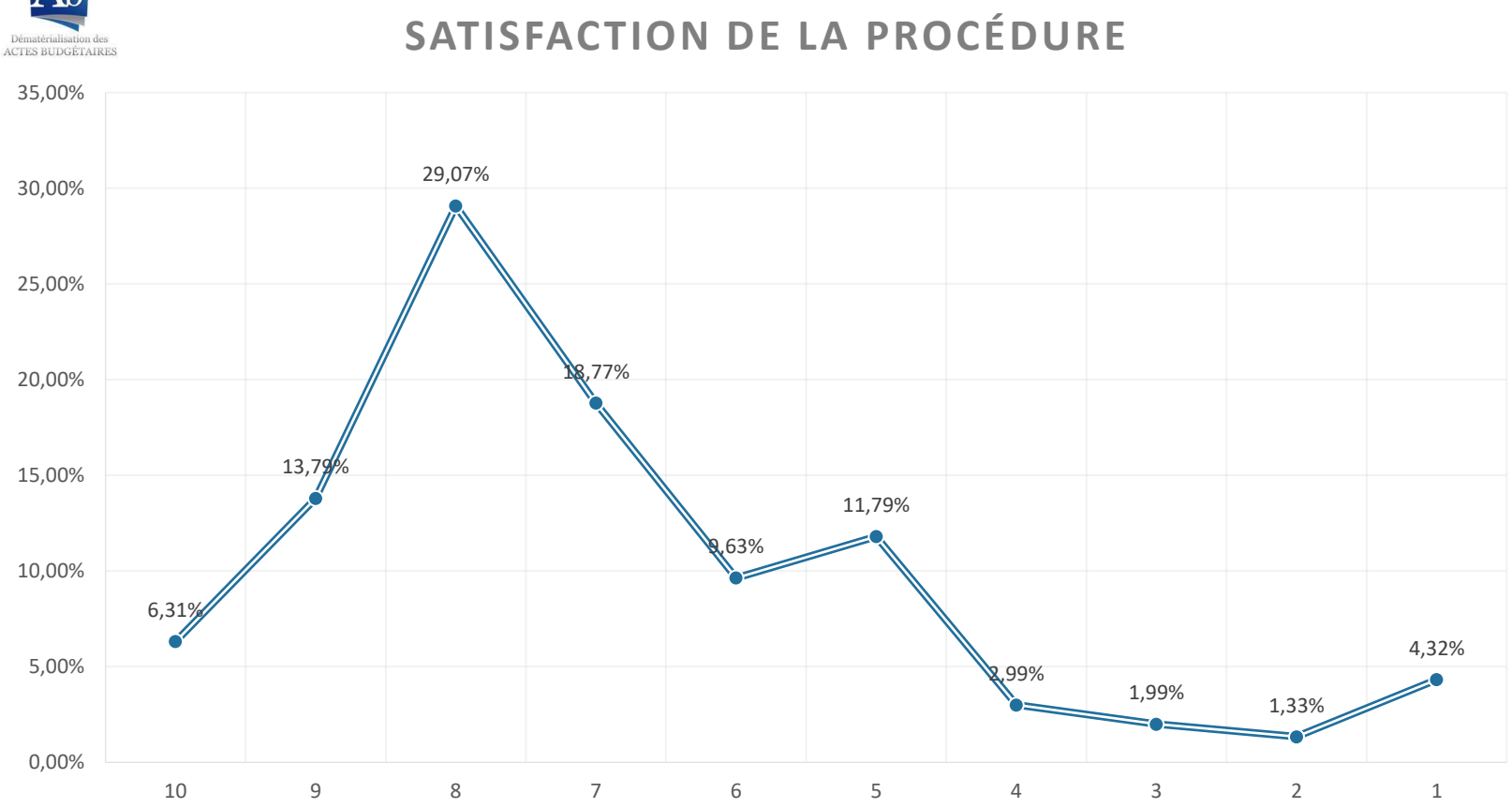
Evaluation portant sur la conformité de la procédure



	Assistance	Accessibilité	DLNUF
Oui	23,21%	7,88%	9,99%
Non	8,21%	31,14%	7,72%
Ne se prononce pas	68,58%	60,97%	82,29%

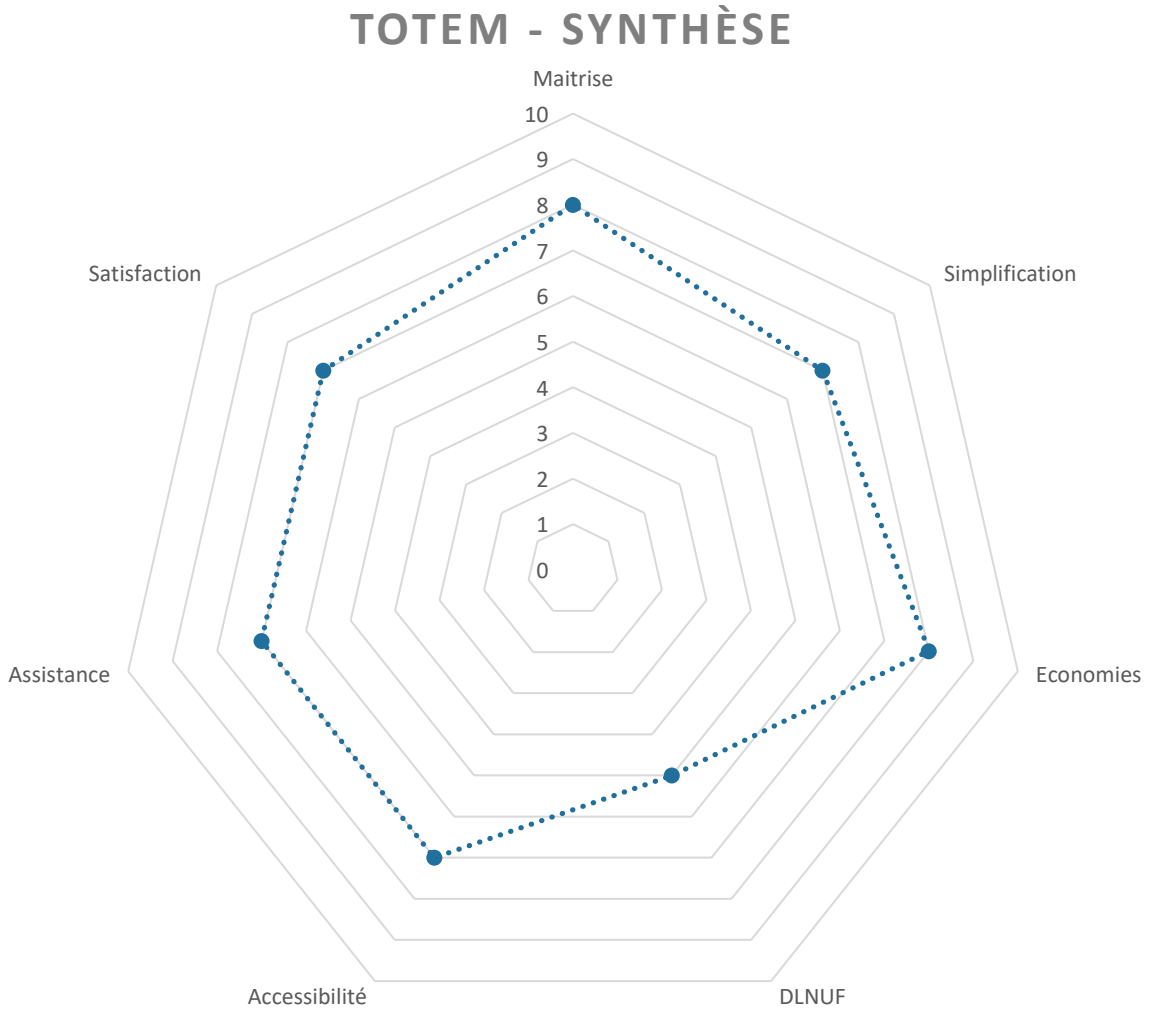
- Les répondants **pour la plupart ne se prononcent pas sur la conformité de la procédure** (61 à 83%).
- Sur les personnes qui ont répondu :
  - Ils indiquent que la règle du DLNUF est **moyennement intégrée dans la procédure** (55% de oui)
  - La très forte majorité n'a **pas constaté de problème d'accessibilité** (80%)
  - L'assistance a été jugée **utile pour près de 75% des répondants**

Evaluation portant sur la satisfaction de la procédure



- Les répondants indiquent que **la procédure est assez satisfaisante**.
- La moyenne est de 7,2/10 (537 réponses).

Synthèse de l'évaluation de la procédure

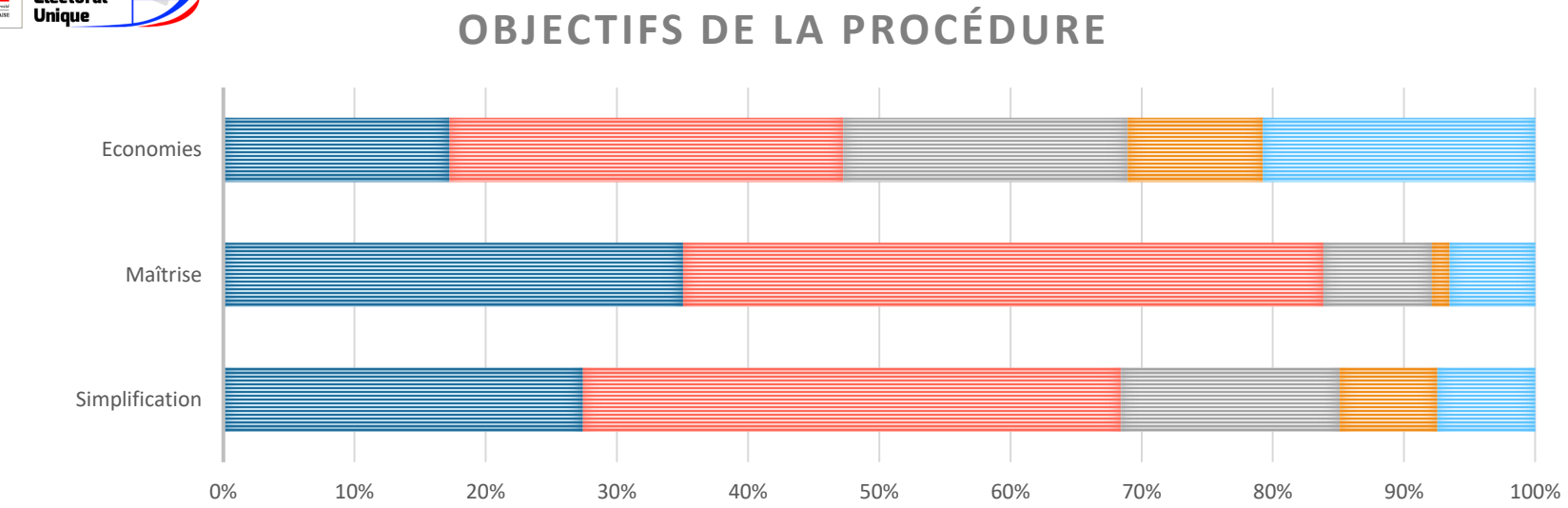


Analyse des réponses sur le R.E.U.

Répertoire Électoral Unique

Evaluation portant sur les objectifs de la procédure

Répertoire Électoral Unique

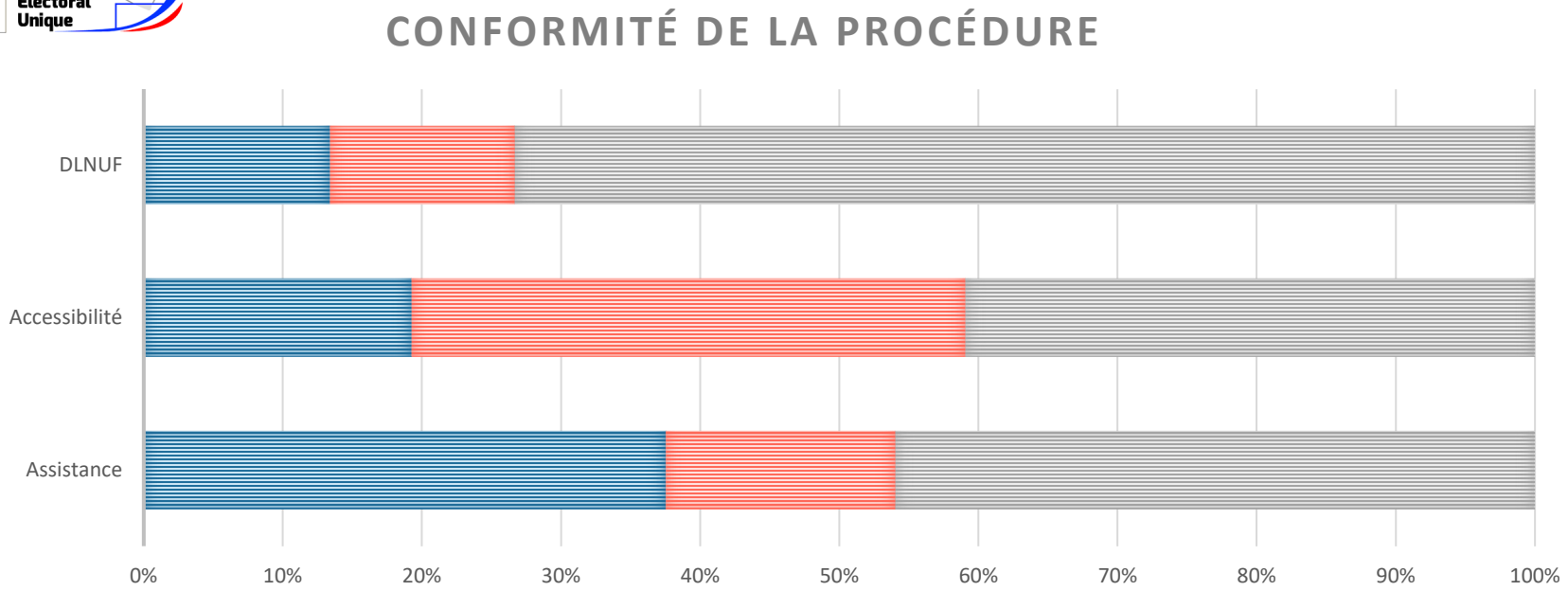


	Simplification	Maîtrise	Economies
Oui, tout à fait	27,43%	35,07%	17,27%
Plutôt oui	41,01%	48,80%	29,99%
Plutôt non	16,64%	8,27%	21,69%
Non, pas du tout	7,46%	1,33%	10,31%
Ne se prononce pas	7,46%	6,53%	20,75%

- Entre **6% (Maîtrise) et 20% (économies) des personnes interrogées ne se prononcent pas** sur les objectifs de cette procédure.
- Pour les personnes concernées, les **objectifs de la procédure sont inégalement atteints** :
  - 89% indiquent que les agents concernés maîtrisent cette procédure
  - 74% indiquent que **la procédure a simplifié les actions pour les agents**
  - **Seulement 60%** indiquent que la procédure a généré des économies

Evaluation portant sur la conformité de la procédure

Répertoire Électoral Unique

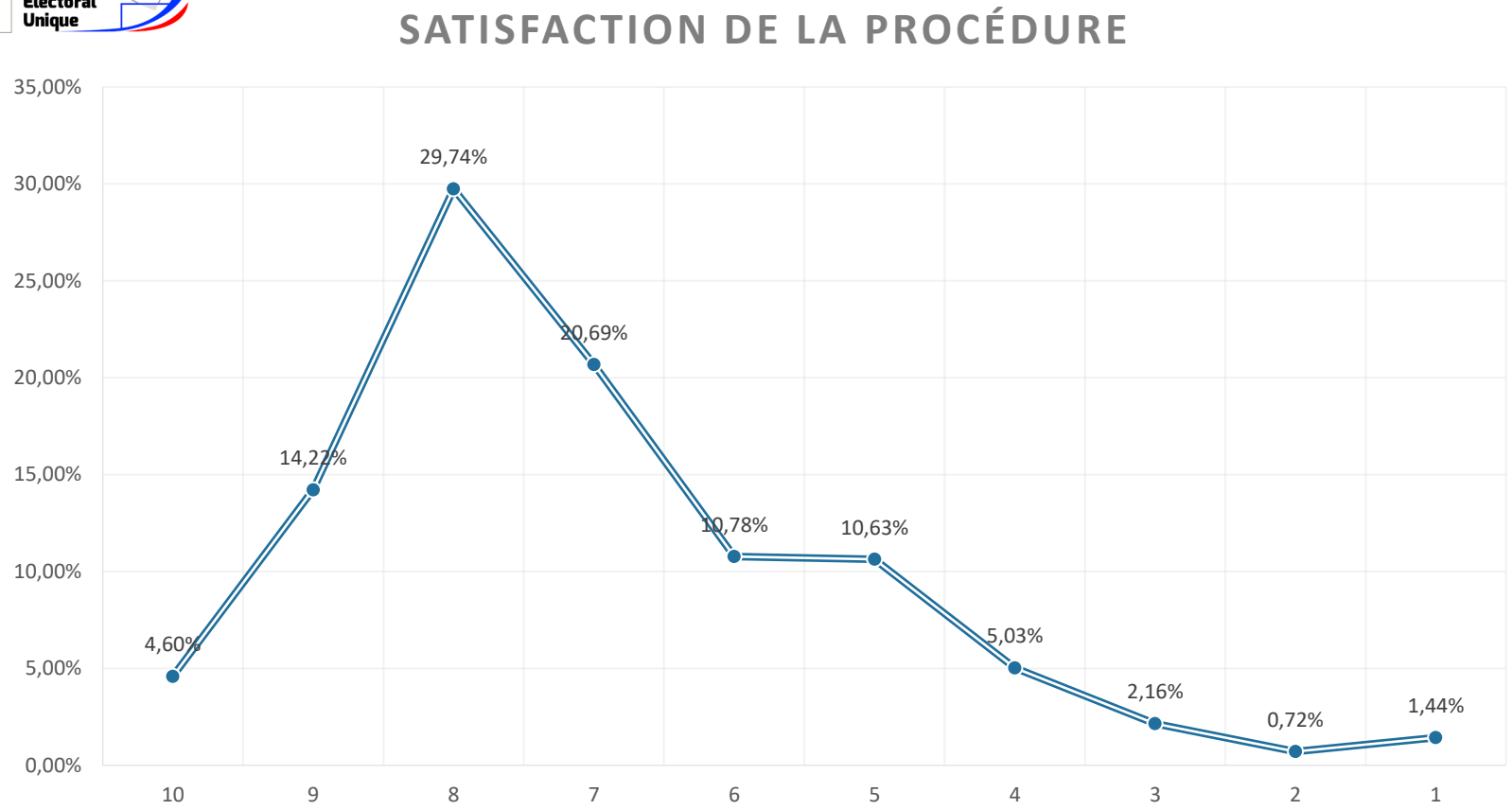


	Assistance	Accessibilité	DLNUF
Oui	37,55%	19,27%	13,42%
Non	16,51%	39,80%	13,28%
Ne se prononce pas	45,94%	40,92%	73,31%

- Les répondants sont **nombreux à ne pas se prononcer sur la conformité de la procédure** (41% pour l'accessibilité, 46% pour l'assistance, 73% pour DLNUF).
- Pour les personnes qui ont répondu :
  - Ils indiquent que **la règle du DLNUF est moyennement intégrée** dans la procédure (50% de oui)
  - La **majorité n'a pas constaté de problème d'accessibilité** (67%)
  - **L'assistance a été jugée utile** pour près de 70% des répondants

Evaluation portant sur la satisfaction de la procédure

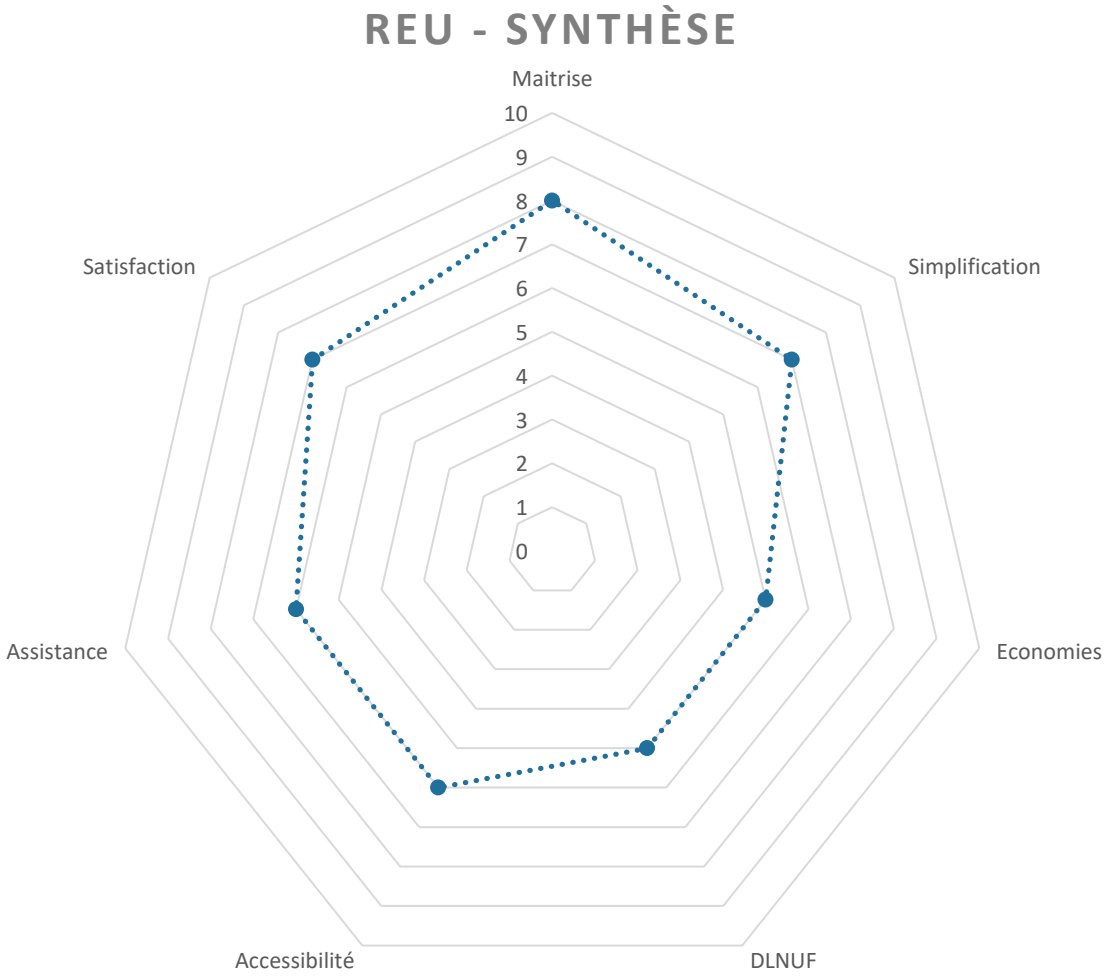
Répertoire Électoral Unique



- Les répondants indiquent que **la procédure est assez satisfaisante**.
- La moyenne est de 7/10 (686 réponses).

Synthèse de l'évaluation de la procédure

Répertoire Électoral Unique



3. Synthèse de l’évaluation des procédures

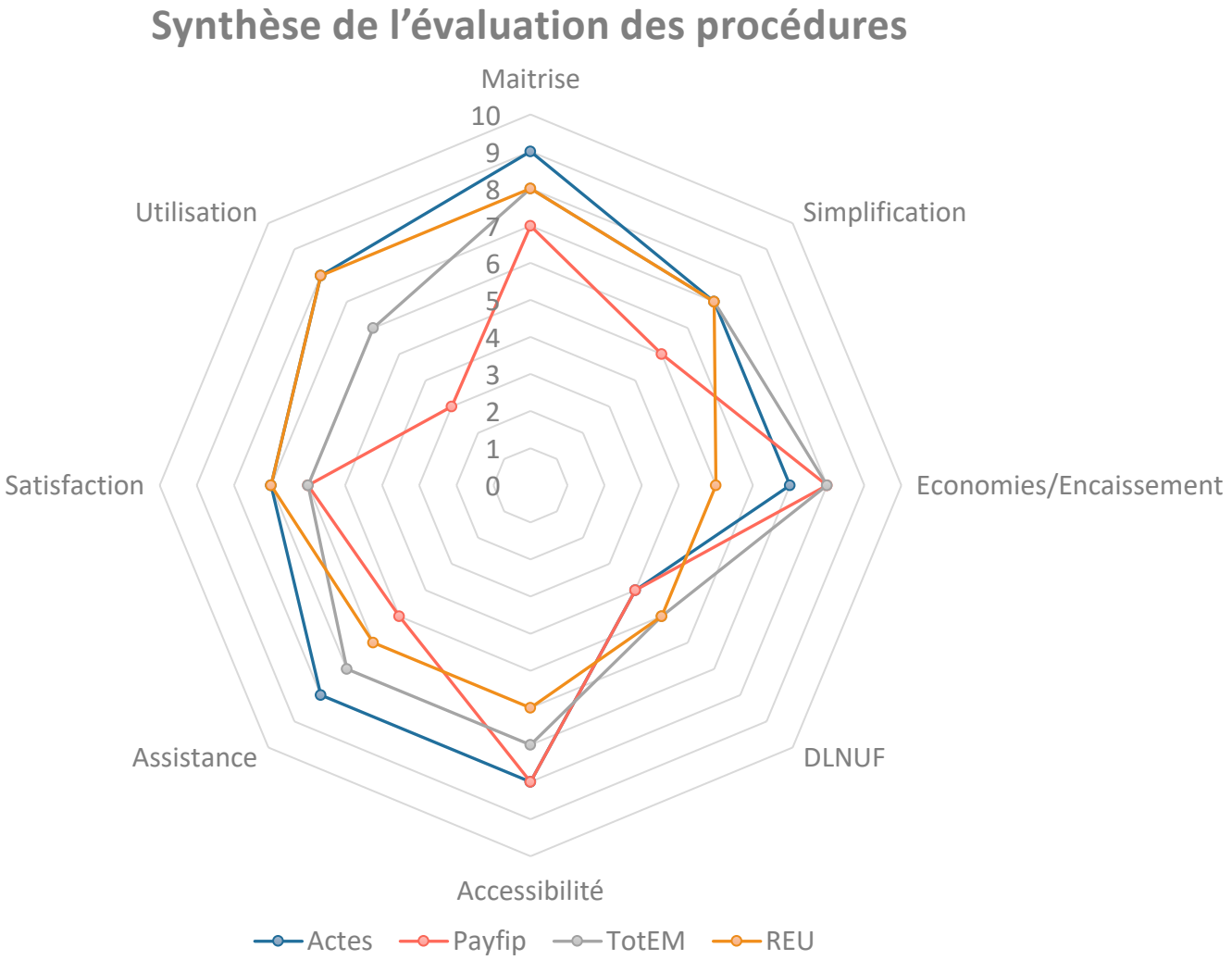
Synthèse de l'évaluation des procédures (notes /10)

	@CTES	PAYFIP	TotEM	Répertoire Électoral Unique
Indice d'utilisation*	8,7	3,3	6,4	8,2
Economies	7	8 (facilité d'encaissement)	8	5
Maitrise	9	7	8	8
Simplification	7	5	7	7
Simplification Usagers		4		
DLNUF	4	4	5	5
Accessibilité	8	8	7	6
Assistance	8	5	7	6
Satisfaction	7	6	7	7

** L'indice d'utilisation correspond la proportion des personnes qui se sont prononcés sur au moins une des questions portant sur la procédure rapportés à l'ensemble des répondants.*

Synthèse de l’évaluation des procédures

Autre proposition d’illustration synthétique



En synthèse

- Cette étude a reçu un **grand nombre de réponse** de la part des collectivités et montre leur **appétence à être associé au choix et à l'évaluation d'outils** dont ils sont les premiers usagers.
- D'une façon générale, les répondants indiquent que les **objectifs des démarches étudiées sont atteints**, avec toutefois quelques points d'attention à avoir :
  - **Pour Payfip, la simplification de l'encaissement et pour l'usager** final sont clairement des axes de progression ;
  - **Pour le R.E.U.,** les répondants indiquent **qu'il n'a pas été source d'économie** pour leur collectivité.
- En ce qui concerne la **conformité**, l'évaluation est plus contrastée :
  - Tout d'abord, les répondants sont nombreux à **ne pas se prononcer sur la question**, signe de la méconnaissance des sujets abordés (l'accessibilité ou DLNUF) ;
  - Quand ils se prononcent, **l'assistance est globalement bien évaluée** (exceptée pour Payfip et le REU) ainsi que l'accessibilité (excepté pour le REU) ;
  - Pour le principe du **DLNUF** (Dites-Le-Nous-Une-Fois), **l'ensemble des procédures évaluées ne sont pas satisfaisantes pour les répondants**. Il s'agit d'un axe transversal d'amélioration, dont les causes sous-jacentes peuvent être autant techniques qu'organisationnelles.
- Enfin, le nombre de réponses sur chaque démarche nous donne également un **indice de leur utilisation** : @ctes et le REU sont très largement utilisés, alors que TotEM pourrait être mieux connu et que Payfip reste encore assez confidentiel.

Merci

ADULLACT

FNCCR
SERVICES PUBLICS LOCAUX DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES E-COMMUNICATIONS

DÉCLIC.

VILLES de FRANCE
VILLES & AGGLOMÉRATIONS