



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION
ET DES COMPTES PUBLICS

Paris, le 13 janvier 2020
N°92

COMMUNIQUE DE PRESSE

Cédric O lance les Ateliers d'Écoute

« Construisons ensemble les services publics numériques de demain »

Les Ateliers d'Écoute sont un dispositif participatif pour améliorer les services publics numériques. Ils ont pour ambition d'accompagner les différentes administrations afin de renforcer la qualité des services publics numériques, de la dématérialisation et de l'accompagnement des usagers. Cette initiative est portée par la **Direction Interministérielle du Numérique et le Programme Société Numérique de l'Agence nationale de la Cohésion des Territoires.**

Après la mise en place d'un Observatoire de la qualité des démarches en ligne en juin 2019, **Cédric O, secrétaire d'Etat chargé du Numérique, poursuit son engagement en faveur d'une transition numérique construite avec les usagers, à partir de leurs pratiques.**

Ces Ateliers d'Écoute donneront la parole à **différents publics notamment aux plus vulnérables** (personne en situation de handicap, en situation d'illettrisme, en précarité, éloignées du numérique, etc.). Cela permettra de mieux répondre à tous les enjeux de design et de développement des plateformes tout comme de simplification du langage.

« Le numérique doit bénéficier à tous, être un outil d'émancipation et permettre une meilleure accessibilité des services publics. Mon objectif est qu'aucun français ne soit laissé en dehors de cette transition. Pour concevoir un service public en ligne de qualité, il faut d'abord se mettre à la place des usagers, dans différentes situations concrètes, dans ses parcours de vie, face à des événements. L'objectif de ces ateliers est d'avoir des retours de terrain très concrets, pragmatiques, au-delà des beaux schémas théoriques. C'est comme cela que l'on parviendra à bien concevoir les sites Internet des services publics et mieux accompagner les usagers. Ces retours d'expérience ont une importance cruciale car ils nous aideront à formuler des recommandations concrètes en termes d'accueil, d'accompagnement et de formation des professionnels. » déclare Cédric O, le secrétaire d'Etat chargé du Numérique.

Trois fois par an, les Ateliers d'Écoute inviteront une diversité d'usagers à partager leurs expériences **autour d'un événement de vie**. En 2020, ces ateliers s'organiseront autour des thématiques suivantes :

- **printemps 2020** : « Je perds ou je cherche un emploi »
- **été 2020** : « Je suis / un de mes proches est en situation de handicap ou de dépendance »
- **automne 2020** : « Je poursuis mes études supérieures »

Monsieur Pierre Mazet, sociologue, chercheur, spécialiste de l'évaluation des politiques publiques et en charge de la formation de nombreux aidants numériques et notamment de travailleurs sociaux, sera **mandaté pour en coordonner le travail. Il sera également en charge de rédiger une synthèse sur les retours des usagers qui servira à produire des propositions concrètes en phase avec les problématiques posées.** Afin d'acter ces propositions, les plus pertinentes seront ajoutées dans les actions du Comité Interministériel de la Transformation Publique.

Pour Pierre Mazet, *« il y a un enjeu à se mettre à l'écoute des usagers pour améliorer et adapter les services publics numériques, et plus globalement la qualité de la relation administrative : ce dispositif a l'ambition de leur donner une voix et de les mettre en position de faire des propositions concrètes favorisant une administration numérique plus inclusive ».*

Contacts presse :

Cabinet de Cédric O : 01 53 18 43 10 / presse@numerique.gouv.fr