LE GROUPE
NOUVEAU PARIS POPULAIRE

Question écrite de Madame Sonia Chaouche et les élu·es du groupe Nouveau Paris Populaire au Maire de Paris relative au dispositif Paris Familles et à l'accessibilité du service public numérique.

Le dispositif "Paris Familles" a été mis en place en 2024 à la suite de "Facil'Familles", avec l'objectif affiché de centraliser et de simplifier les démarches administratives liées à la vie quotidienne des familles parisiennes.

Si ce dispositif est présenté comme une modernisation des services publics municipaux, plusieurs remontées de familles, de professionnels et d'acteurs éducatifs font état de difficultés persistantes : complexité des démarches, multiplicité des interlocuteurs, suivi difficile des notifications et justificatifs, recours importants aux dispositifs d'assistance et charge administrative croissante ressentie par les usagers.

La FCPE Paris a notamment évoqué des difficultés liées à la transition entre Facil'Familles et Paris Familles, faisant état de problèmes d'inscription et de pertes de données. Par ailleurs, de nombreux professionnels municipaux et partenaires éducatifs apparaissent aujourd'hui fortement surchargés dans l'accompagnement quotidien des familles autour de l'utilisation de cet outil.

Cette dématérialisation croissante des démarches peut également renforcer les inégalités d'accès au service public pour les familles les plus précaires, les parents isolés, les personnes peu à l'aise avec les outils numériques ou maîtrisant mal le français. Derrière la promesse de simplification, plusieurs acteurs pointent ainsi le risque d'un éloignement progressif du service public de proximité et d'une dépendance accrue à des procédures technocratiques et dématérialisées.

Dans ces conditions, la Ville de Paris peut-elle préciser :

- quel est le coût global du dispositif Paris Familles depuis son déploiement, notamment concernant les prestations externes, marchés d'assistance, maintenance, accompagnement et éventuels coûts liés aux dysfonctionnements signalés ?

- combien de sollicitations d'assistance ou de médiation ont été enregistrées depuis la mise en place du dispositif ?

- si une enquête de satisfaction ou d'évaluation qualitative a été menée auprès des familles, des professionnels municipaux et des partenaires éducatifs ?

• si la Ville dispose de données relatives aux difficultés d'accès, aux erreurs d'inscription, aux ruptures de droits ou aux situations de non-recours rencontrées par les usagers ?

• quelles langues sont actuellement proposées sur les supports et interfaces liés à Paris Familles ?

• si une réflexion est engagée afin de garantir des alternatives non numériques et de renforcer l'accessibilité du dispositif pour les publics les plus éloignés des démarches administratives et numériques ?