

## ACTION N° 3-4

PILOTE : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE

# Améliorer les démarches en ligne

## Objectifs

- Permettre aux usagers, d'ici 2022, de **réaliser en ligne les 250 démarches administratives les plus utilisées**
- **Évaluer la dématérialisation** des démarches par le biais d'un observatoire à travers 7 critères de qualité : la satisfaction des usagers, la compatibilité avec un téléphone mobile, la présence d'une assistance humaine accessible, la disponibilité et la rapidité du service, la possibilité de se connecter *via* FranceConnect, le respect de l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap, le respect des principes du « dites-le-nous une fois » (cf. fiche dédiée).

# 83 %

des 250  
démarches

suivies dans  
l'observatoire  
sont réalisables  
en ligne (+ 16  
points par  
rapport à 2019)

# + de 2,5

millions de  
Français

ont donné leur avis  
sur les démarches  
administratives, dont  
près de  
500 000 avis sur la  
seule démarche  
de « déclaration de  
revenus 2019 »

# 32

millions d'€

dédiés à la  
numérisation et à  
l'amélioration de la  
qualité des  
démarches  
administratives de  
l'État dans le cadre  
de France Relance

## ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris depuis le 1<sup>er</sup> CITP (février 2018) :

- **100 % des démarches doivent prendre en compte l'avis des usagers** afin de mesurer leur satisfaction (bouton « Je donne mon avis »). D'ici fin 2022, 80 % des démarches qui s'adressent aux particuliers et 90 % des démarches qui s'adressent aux entreprises devront obtenir une note de satisfaction d'au moins 7 sur 10
- FranceConnect vise à atteindre, à fin 2021, 25 millions d'utilisateurs et 100 millions d'identifications par an
- **100 % des démarches devront être accessibles *via* FranceConnect** d'ici décembre 2020
- **80 % des démarches devront être accessibles aux personnes en situation de handicap** d'ici décembre 2022.

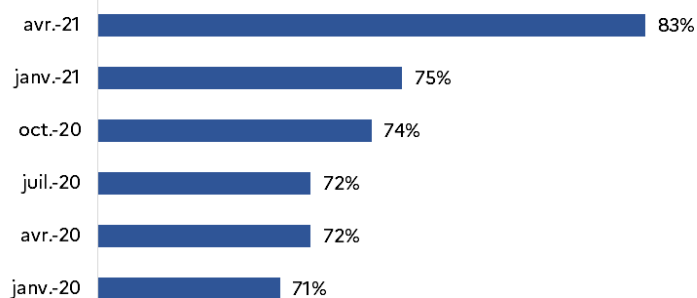
## BILAN À DATE

**Le plan de dématérialisations des 250 principales démarches administratives fait l'objet d'un suivi intensifié par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.**

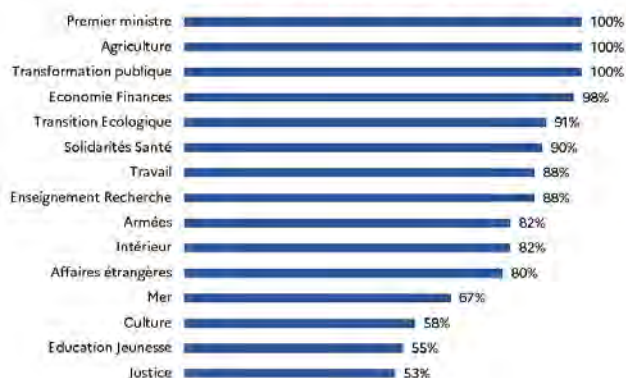
**Les données de l'observatoire sont réévaluées et les résultats publiés tous les trimestres, sur [observatoire.numerique.gouv.fr](https://observatoire.numerique.gouv.fr), et accessibles en données ouvertes :**

- **83 % des démarches suivies dans l'observatoire sont réalisables en ligne**, soit une progression de 16 points par rapport à mai 2019
- **le dispositif permettant de recueillir l'avis des usagers** sur ces démarches (en cliquant sur le bouton « Je donne mon avis ») est aujourd'hui présent sur 71 % d'entre elles. Plus de 2,5 millions de Français ont déjà donné leur avis sur les démarches administratives
- **la part de démarches en ligne réputées de qualité** (avec un indice de satisfaction supérieur à 7 sur 10) est de près de 65 % en avril 2021

### Evolution des démarches réalisables en ligne de janvier 2020 à avril 2021



### % de démarches réalisables en ligne par ministère



- le nombre des **démarches optimisées pour mobile** est en augmentation, à 77 %. Parmi ces démarches, on note : la « demande de logement social », « postuler à un emploi public », ou la « demande d’attestation de diplôme »
- 67 % des démarches dématérialisées sont raccordées à **FranceConnect** 
- 14 % des démarches de l'observatoire ont un taux de conformité supérieur à 75 % au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Les secrétaires généraux des ministères ont construit avec leurs équipes un calendrier volontariste de mise en accessibilité des démarches dont ils ont la charge
- Le « **commando UX** » a été créé en septembre 2020 afin de recruter au sein de l’État 15 designers et développeurs et les déployer auprès des équipes porteuses de 10 de ces démarches en ligne, de septembre 2020 à décembre 2020. Ce commando est renouvelé en 2021. Un travail spécifique autour de l’inclusion est mené sur deux axes : la mise en accessibilité des services en ligne pour les personnes en situation de handicap, sous pilotage DINUM et SIG, et l’accueil omnicanal (accueil téléphonique, France services), en liaison avec la direction interministérielle de la transformation publique et l’Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Ce travail a par exemple conduit à la mise en accessibilité des attestations de déplacement dérogatoire lors du premier confinement national.

### EXEMPLES DE DÉMARCHES DÉPLOYÉES DEPUIS LE 4<sup>e</sup> CITP DU 15 NOVEMBRE 2019

NOUVELLES DÉMARCHES DÉPLOYÉES EN LIGNE	STATUT DE DÉPLOIEMENT
Demande d’attestation de diplôme	En ligne
Vérifier une attestation de diplôme candidat	En ligne
Orientation en fin de collège	En ligne
Suivi des mesures de protection judiciaire d'un majeur	En ligne
Consultation des données du registre national du commerce et des sociétés	En ligne
Demande d'admission dans l'enseignement supérieur des étudiants hors espace européen	En ligne
Déclaration des rapports de suivi des rejets atmosphériques, de l'impact sur le milieu, du bruit ainsi que des rapports d'activités ou autres études	En ligne
Gérer mon prélèvement à la source	En ligne
Certificat de vie pour une personne domiciliée à l'étranger	En ligne
Formuler des vœux d'affectation ou de poursuite post 3 <sup>e</sup>	En ligne
Immatriculation des navires de plaisance et des navires de vente entre particuliers	En ligne
Suivi des affaires pénales	En ligne
Demande de carte du combattant et du titre de reconnaissance de la Nation	En ligne
Vote pour les Français de l'étranger aux élections consulaires	En ligne
Inscription en établissement d'enseignement supérieur	En ligne (suite à une phase d'expérimentation)
Paiement lié à la scolarité (collège et lycée)	En ligne (suite à une phase d'expérimentation)
Inscription au collège et au lycée	En ligne

## PROCHAINES ETAPES

### De nouvelles démarches deviendront réalisables en ligne prochainement :

- changement de coordonnées ou de situation personnelle en cours de scolarité (école) (septembre 2021)
- demande de certificat de scolarité (septembre 2021)
- saisir le tribunal de proximité (contentieux général) (octobre 2021)
- certificat de santé de l'enfant pour le 1<sup>er</sup> certificat (décembre 2021)
- dépôt de plainte en ligne pour escroquerie (2<sup>nd</sup> semestre 2021)
- demande d'aide juridictionnelle, en expérimentation sur certains territoires (2<sup>nd</sup> semestre 2021)
- saisie des rémunérations (janvier 2022).

### De nouvelles démarches vont intégrer FranceConnect :

- notification de vol à destination de la préfecture (septembre 2021)
- demande de prime de transition énergétique MaPrimeRénov' (fin 2021)
- demande d'extrait de casier judiciaire (2<sup>nd</sup> semestre 2021).

### Mise en accessibilité aux personnes en situation de handicap des démarches suivantes :

- démarche « demande d'admission dans l'enseignement supérieur des étudiants hors espace européen (d'ici fin 2021)
- démarche « paiement des amendes » (2<sup>nd</sup> semestre 2021) .