

ANNANNE

**GRANDS PROJETS
DE SIMPLIFICATION
DES MINISTÈRES
ET DES GRANDS
ORGANISMES
SOCIAUX**



INTRODUCTION

Si de nombreux projets interministériels sont portés de manière transverse pour le compte des administrations tels que les projets d'amélioration de l'accès aux services publics ou le programme d'amélioration continue Services Publics +, la part la plus importante de la simplification de l'action publique reste et a vocation à rester à la main des ministères, qui œuvrent pour la simplification dans leur champ de politiques publiques et pour leurs usagers et agents.

La plupart des ministères se sont donc dotés d'une organisation interne permettant de simplifier leur action en continu, avec notamment un portefeuille de projets de simplification, des dispositifs d'écoute des usagers permettant de comprendre les besoins et attentes des Français et une gouvernance dédiée – à l'instar du ministère des Armées dans lequel les projets prioritaires de simplification sont suivis par un comité stratégique présidé par la ministre des Armées.

A ce jour, il semble nécessaire de valoriser davantage les projets de simplification des ministères, nombreux et à fort impact pour les usagers (particuliers et entreprises), répondant à des besoins perçus sur le terrain et s'appuyant largement sur les nouvelles technologies et la digitalisation. C'est donc dans une optique de valorisation et de mise en valeur du travail des ministères qu'a été mené un exercice de recensement des projets de simplification sur 13 champs ministériels.

Les pages suivantes présentent une sélection de projets de simplification emblématiques pour chacun des ministères interrogés. Ces projets ont été catégorisés selon leur degré de maturité et par type de public visé afin de refléter la richesse des portefeuilles.

Sont également présentés les principaux projets de simplification des grands organismes sociaux qui sont partie prenante, à part entière, de la transformation de l'action publique.

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

Le ministère a co-piloté, avec le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, un **important travail de simplification à destination des entreprises exportatrices**, notamment à travers le projet « Team France Export », qui s'avère un dispositif opérationnel pour la mise en œuvre du plan de relance (volet export).

Par ailleurs, de nombreux projets de simplification à destination des usagers présentent une **forte dimension numérique**, tels que le vote par Internet, la dématérialisation de l'état civil ou encore France Visas.

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
Team France Export : mise en place par Business France, en lien avec ses ministères de tutelle (MEAE, MEFR et MCT) et les régions, d'un guichet unique « Team France Export » couplé à une solution numérique à destination des entreprises pour les préparer et les accompagner sur les marchés internationaux à l'export	Entreprises
Vote par Internet pour les Français de l'étranger [Réforme prioritaire] : mise en place d'une solution de vote par Internet pour les Français de l'étranger	Particuliers (votants)
Aménagement des horaires des consulats : réaménagement des horaires dans les consulats à l'étranger pour être davantage en phase avec les besoins du public	Particuliers

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
Registre d'état civil électronique [Réforme prioritaire] : dématérialisation de l'ensemble des actes du service central d'état civil (SCEC) du MEAE (actes civils des Français de l'étranger)	Particuliers
France Visas : dématérialisation complète de la procédure de visa (demande en ligne, numérisation des pièces justificatives, paiement en ligne des droits de visa)	Particuliers
Service France Consulaire [Réforme prioritaire] : création d'une plate-forme consulaire mondiale accessible par téléphone / courriel 24h/24 et 7 jours/7 à destination des Français de l'étranger	Particuliers

Ministère de la Transition écologique

Un projet majeur de **simplification a été mené pour la simplification des autorisations pour les installations d'entreprises** par le MTE, ayant pour objectif à terme de passer d'un délai de 270 jours à 100 jours.

Plusieurs **projets structurants sont en cours de déploiement** au sein du MTE (ex.: Démat ADS, projet sur les certificats d'économie d'énergie, simplification du processus d'étude d'impact environnemental).

Un **plan d'action ambitieux de simplification est en cours de mise en œuvre au sein du pôle ministériel**, notamment issu du retour d'expérience post-Covid-19 et avec pour objectifs **«des processus et une organisation de travail plus simples, plus sobres et plus proches des usagers.»**

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
Objectif « obtenir une autorisation en 100 jours pour un projet d'installation » : réduction du temps d'instruction des autorisations environnementales et des enquêtes publiques sur un projet d'installation pour diminuer le temps d'instruction pour les porteurs de projets	Entreprises Collectivités territoriales
Simplification de l'accès aux aides à la rénovation de l'habitat privé ANAH [Réforme prioritaire] : dématérialisation de l'ensemble du processus d'instruction et de gestion des aides par la mise en place d'un service numérique (incluant MaPrime Renov')	Entreprises Collectivités territoriales
Dématérialisation des demandes d'inscription au registre des transporteurs publics par route : dématérialisation des demandes d'inscription pour le transport public routier de marchandises et de voyageurs ainsi que de formalités complémentaires associées (renouvellement de licence communautaire ou intérieure, délivrance de copies conformes de licence de transport)	Entreprises de transport public routier

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
Simplification de l'utilisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) : simplification du parcours des différentes parties prenantes (particuliers, artisans) dans l'obtention du CEE	Particuliers Entreprises (artisans) Agents
Axes de transformation de l'organisation [projet commun au pôle ministériel] : lancement d'un guichet pour proposer des projets de refonte de processus avec pour objectif de simplifier les procédures internes et de donner de l'autonomie aux agents. Lancement d'une plate-forme collaborative pour partager et diffuser les bonnes pratiques en matière de simplification	
Dématérialisation des autorisations d'urbanisme (« Démat ADS ») [MTE/MCTRCT] : dématérialisation du processus de traitement des Demandes d'autorisation d'urbanisme (DAU) ainsi que des formalités complémentaires associées (DOC, DAACT, recours gracieux)	Collectivités territoriales et DDT(M)
Simplification du processus d'étude d'impact environnemental [CGEDD] : mobiliser les crédits du plan de relance pour former les différents partenaires (bureaux d'études, entreprises, collectivités territoriales) à la réalisation des études d'impact environnemental afin d'améliorer les délais de traitement et de réalisation	Entreprises Agents Collectivités territoriales

Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports

Le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, poursuit ses actions de simplification en apportant aux élèves, à leurs familles mais également aux personnels du ministère des solutions numériques. Au-delà de l'allègement des démarches administratives résultant du principe « Dites-le-nous une fois », la mise à disposition d'outils facilitant le suivi et la connaissance des élèves, à tous les stades de leur parcours scolaire, le partage d'information entre les familles et les équipes pédagogiques, contribueront à une meilleure adaptation du service public aux besoins des élèves, priorité étant donnée aux publics les plus fragiles. La mise en œuvre du plan managérial de l'administration centrale se traduit enfin par déploiement d'un outil qui contribuera à une plus grande fluidité des circuits de validation et à une plus grande responsabilisation des agents.

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	<p>Simplification des demandes en ligne de bourses de collège : depuis la rentrée scolaire 2019, la demande de bourse est réexaminée chaque année automatiquement, sur la base des données fiscales transmises par la DGFIP, sans que la famille ait à formuler une nouvelle demande pour l'élève concerné. Cette reconduction automatique s'applique tout au long de la scolarisation de l'élève au collège (à la rentrée scolaire 2020, actualisation de 220 000 demandes de bourses sans aucune démarche des familles).</p> <p>Simplification des demandes en ligne de bourses de lycée : depuis le printemps 2021, l'enregistrement d'une demande de bourse de lycée est possible à partir du simple numéro fiscal du demandeur et de son concubin éventuel. Les données fiscales sont ensuite transmises automatiquement à l'automne pour instruction par les services académiques.</p> <p>diplome.gouv.fr : déploiement depuis novembre 2019 de la plate-forme « diplome.gouv.fr » avec les diplômes d'État de l'enseignement scolaire permettant de récupérer en ligne une attestation numérique de diplôme qu'elle que soit la voie d'obtention, formation initiale ou professionnelle, authentifiée par l'État</p> <p>Inserjeunes : dispositif qui permet la publication de différentes données détaillées sur le parcours scolaire et l'insertion dans l'emploi des jeunes en formation professionnelle par la voie scolaire ou par l'apprentissage au niveau de chaque CFA et lycée professionnel</p> <p>Simplification de la procédure de demande d'aménagement des épreuves d'examens des élèves à besoins éducatifs particuliers : la demande d'aménagement d'épreuves des candidats qui disposent d'un plan d'accompagnement personnalisé (PAP) au titre des troubles du neuro développement, d'un projet d'accueil individualisé (PAI) ou d'un projet personnalisé de scolarisation (PPS) sera directement adressée à l'autorité administrative organisatrice de l'examen (mis en œuvre depuis la session 2021)</p> <p>Déploiement du parapheur électronique en administration centrale : cette solution permettra une meilleure traçabilité et un raccourcissement des circuits de validation dans une logique de responsabilisation des acteurs.</p>	<p>Élèves et parents d'élèves au collège</p> <p>Élèves et parents d'élèves au lycée</p> <p>Particuliers, entreprises, établissements scolaires et d'enseignement supérieur</p> <p>Apprentis et élèves de la voie professionnelle scolaire (MENJS et MAA)</p> <p>Enseignants et élèves en situation de handicap et leur famille</p> <p>Administration centrale et cabinets</p>

PROJETS EN COURS

Description		Public visé
	<p>Extension des demandes en ligne de bourses de collège : la démarche en ligne sera étendue aux familles de l'enseignement privé et du Centre national de l'enseignement à distance (CNED)</p> <p>Onde-échanges : simplifier la première inscription en école maternelle, grâce à une unique démarche en mairie, sans avoir à fournir les mêmes informations à l'école à la rentrée scolaire</p> <p>Livret de parcours inclusif (LPI) : dans le cadre de l'école inclusive, développement d'une application qui permettra de suivre le parcours de scolarisation des élèves à besoins éducatifs particuliers (déploiement progressif à partir d'octobre 2021)</p>	<p>Élèves et parents d'élèves au collèges ecteur privé et CNED</p> <p>Mairies et usagers</p> <p>Enseignants et élèves en situation de handicap et leur famille</p>

Description

Portail national des démarches administratives en ligne : offrir aux parents d'élèves un portail d'accès aux démarches en ligne liées à la scolarité (ouverture au 1^{er} degré réalisée, ouverture au 2nd degré prévue en septembre 2021). Une plate-forme nationale d'assistance (numéro gratuit) est mise à disposition des familles pour les accompagner dans leurs démarches depuis juin 2021.

Public visé

Parents d'élèves

Ministère des Armées

Le ministère des Armées est engagé dans **une forte dynamique de simplification avec une gouvernance robuste** s'appuyant sur des ressources dédiées (ex. : pilotage des chantiers prioritaires de simplification *via* un comité exécutif simplification présidé par la ministre des Armées).

De nombreux chantiers ont été engagés, principalement à destination des agents notamment sur la simplification de leurs démarches (projet EUREKA / Atlas, portail e-social, etc.).

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Mise à disposition d'emprises (tiers lieux) pour les agents du ministère des Armées (travail déporté) : donner la possibilité aux agents dont le lieu habituel de travail est situé dans une zone de forte exposition à la Covid-19 et résidant dans un autre département de pouvoir bénéficier d'un accueil temporaire au sein d'emprises défense (environ 3 000 postes de travail)</p> <p>EUREKA / Atlas : déploiement d'un portail digital EUREKA et d'espaces multiservices de proximité « Atlas » (Accès en tout temps et tous lieux au soutien) à destination des soutenus et de leurs familles pour la réalisation de leurs démarches de soutien : jusqu'à 2 250 prestations diverses, pour tous les besoins</p> <p>« Dites-le nous une fois » pour les attestations de Journées défense et citoyenneté (JDC) : déploiement d'une interface de programmation applicative (API Service national) permettant la dispense de fourniture de l'attestation de participation à la JDC pour l'accès à la fonction publique et le passage du permis de conduire (700 000 jeunes concernés par an)</p>	<p>Agents</p> <p>Agents du ministère</p> <p>Particuliers</p>

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Portail e-social : dématérialisation des prestations d'action sociale (20 dont 5 interministérielles) <i>via</i> la modernisation du système d'information « e-social » pour un accès simplifié et une accélération globale du processus de délivrance. Sur les 3 premières démarches dématérialisées, 20 % des pièces justificatives ont été supprimées (60 000 demandes par an)</p> <p>Bureau numérique : déploiement d'une solution de fonctions collaboratives, sur Internet, permettant le travail à distance (communautés de travail, partage de documents, messagerie instantanée, réunions formation-ateliers en ligne)</p> <p>Dossier numérique de l'administré (DNA) : service commun ministériel Internet et Intradef permettant de fédérer les données d'un administré disponibles au sein du ministère comme au sein des autres administrations (DGFIP, CAF, DINUM). Le DNA accompagne la simplification administrative et le DLNUF en facilitant l'accès à ces données pour les SI consommateurs de données dans un cadre sécurisé et de confiance. Le DNA vise une mise en service opérationnel en septembre 2021. Trois SI (soutien, logement, gestion RH) représentant une trentaine de démarches sont en cours de raccordement</p>	<p>Agents</p> <p>Agents</p> <p>Agents du ministère</p>

Ministère de la Justice

La dynamique de simplification au sein de ministère de la Justice s'inscrit **principalement sur des projets de long terme** (ex. : Portalis : le portail du justiciable, Numérique en détention).

Le ministère de la Justice bénéficie de l'**accompagnement de la DITP sur de nombreux projets** via un support financier (ex. : projets lauréats du FTAP) ou un **support méthodologique** (ex. : usage des sciences comportementales pour la refonte du site du ministère).

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Déployer la justice de la vie quotidienne [Réforme prioritaire] : simplifier, accélérer et rendre plus accessible le traitement des infractions de faible gravité dans une optique de simplification des rapports des usagers à leur justice</p>	Particuliers
<p>Procédure pénale numérique (PPN) [Réforme prioritaire] : dématérialisation des échanges entre les acteurs de la chaîne pénale (toutes les pièces constitutives d'un dossier : depuis l'enregistrement d'une plainte/la constatation d'une infraction jusqu'à l'audience du jugement puis l'archivage de la décision de justice) dans une optique de remplacer le dossier papier par un dossier de procédure numérique</p>	Agents (acteurs de la chaîne pénale)
<p>Système d'information de l'aide juridictionnelle (SIAJ) [Réforme prioritaire] : simplification et dématérialisation de bout en bout du processus de traitement de l'aide juridictionnelle pour un traitement plus rapide et plus efficace et un accompagnement plus adapté des usagers</p>	Particuliers Entreprises Agents
<p>Simplifier l'accès aux places de travail d'intérêt général (TIG) [Réforme prioritaire] : augmenter et diversifier l'offre de postes de TIG pour favoriser le prononcé de la mesure et les possibilités d'exécution (construction du système d'information de l'agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle (ATIGIP) ATIGIP360° qui se compose de deux plate-formes numériques : TIG360° et IPRO 360)</p>	Particuliers
<p>PORTALIS – Portail du justiciable : dématérialisation des procédures de bout en bout : depuis la saisine de la juridiction par les citoyens et les avocats jusqu'à la transmission de la décision de justice sur un portail sécurisé (accessible depuis le site <i>justice.fr</i>)</p>	Particuliers Avocats Agents
<p>COMEDDEC – Communication électronique des données de l'état civil : plate-forme d'échange sécurisé de données de l'état civil entre professionnels autorisés, permettant de simplifier les démarches des usagers n'ayant pas à solliciter les différents professionnels</p>	Entreprises Collectivités territoriales
<p>Dématérialisation de l'extrait de casier judiciaire (CJN) : envoi dématérialisé du bulletin n°3 aux demandeurs et mise en place d'une interface pour la demande de bulletin et la vérification d'authenticité des bulletins (~3 millions de bulletins délivrés par an et un taux de dématérialisation de 90 % à octobre 2020)</p>	Particuliers
<p>Numérique en détention (NED) : dématérialisation des actes de la vie courante à travers un portail détenus accessible en salle d'activité et en cellule (avec notamment module pédagogique numérique, possibilité de commande à la boutique interne), un portail grand public destiné aux proches des détenus (ex. : réservation des parloirs) et un portail agents (pour l'administration et le contrôle du NED)</p>	Agents Particuliers Détenus
<p>Communication électronique entre juridictions et avocats en matière pénale : refonte et extension des dispositifs juridiques et techniques permettant l'échange et la mise à disposition de documents entre juridictions et avocats, dans une optique de dématérialisation des procédures pénales</p>	Agents (juridictions) Avocats
<p>Plate-forme réglementaire : mise en place d'une plate-forme de recueil, de traitement et de diffusion de l'ensemble des textes réglementaires du ministère de la Justice – avec à terme l'accessibilité pour les usagers <i>via</i> un site Internet</p>	Agents Particuliers
<p>Refonte du site du ministère de la Justice : travail de refonte du site Internet pour le rendre plus attractif pour l'utilisateur</p>	Particuliers
<p>PARCOURS : refonte du système d'information de la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ), en particulier des applications de suivi de l'activité des établissements et services du secteur public (GAME) et du secteur associatif habilité (IMAGES)</p>	Agents Associations

Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance

Le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance place **la simplification au cœur de ses projets de transformation** dans une optique d'allègement du poids administratif pesant sur les entreprises et d'agilité/accessibilité de ses services pour les usagers.

Les chantiers de simplification s'inscrivent dans une **stratégie utilisateurs** et dans une **stratégie numérique** avec un volet important sur les télé-procédures et la dématérialisation des relations avec les usagers.

La stratégie de simplification du MEFR est **impulsée et suivie au niveau du secrétariat général, en lien étroit avec les directions.**

Le MEFR dispose d'une **délégation à la synthèse, à la coordination et à l'innovation (DSCI)** chargée notamment :

- d'accompagner les directions dans leurs **projets de transformation et d'innovation**
- d'animer le **réseau des « correspondants modernisation »** des directions
- d'une **« Mission Innovation »** qui co-construit et expérimente des usages, services, outils et méthodes de travail innovants au travers du **BercyLab**
- de participer au **pilotage du « fonds de transformation ministériel »** permettant à certains projets de bénéficier d'un financement et d'un suivi particulier du secrétariat général.

PROJETS TERMINÉS

Direction	Description	Public visé
DGFIP	Déploiement du prélèvement à la source [Réforme prioritaire] : mise en place du prélèvement à la source mettant fin au décalage entre perception des revenus et impôts et permettant aux contribuables d'ajuster très rapidement leur situation fiscale	Particuliers Agents
DGFIP	Mise en œuvre d'une offre de paiement de proximité : possibilité pour les contribuables de payer chez les buralistes agréés toutes les factures de la vie quotidienne (amendes, produits locaux) et les impôts de moins de 300€ (ex. : contribution à l'audiovisuel public, petites taxes d'habitation ou foncières)	Particuliers Agents
DGFIP	Déclaration automatique des revenus : dispense de déclaration de revenus pour les foyers fiscaux éligibles (~11 millions de foyers taxés automatiquement en 2020)*	Particuliers
DGCCRF	Signal Conso : plate-forme permettant aux consommateurs de signaler les problèmes rencontrés lors d'actes de consommation, à la fois au professionnel concerné et à la DGCCRF	Particuliers Entreprises Agents
DGCCRF	Réponse Conso : mise en place d'un service en ligne de réponse aux demandes des consommateurs, remplaçant à terme les demandes téléphoniques ou écrites faites aux unités départementales ou à l'administration centrale	Particuliers
DGCCRF	Rappel Conso : mise en place d'un site dédié au rappel de produits (en cas de manquement en matière de sécurité) accessible au public afin d'informer les consommateurs de manière transparente	Entreprises particuliers
DG Trésor	Engel : outil numérique pour simplifier le gel des avoirs - développement d'un outil numérique permettant de gérer et diffuser la liste des personnes visées par des mesures de gel d'avoirs, afin de renforcer la capacité à sanctionner sans délai	Entreprises
DGDDI	Frontière intelligente : fluidification des formalités douanières à la frontière entre le Royaume-Uni et la France dans le cadre du Brexit	Entreprises
AIFE	Chorus Pro : mise en place de la facturation électronique à destination de l'ensemble de la sphère publique pour faciliter la vie des entreprises	Entreprises Agents Collectivités territoriales

* Pour la déclaration automatique, des évolutions sont en cours

Direction	Description	Public visé
France Recouvrement (ACOSS/DGFIP)	<p>Unification du recouvrement fiscal et social – France Recouvrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • polarisation progressive du recouvrement de l'ensemble des prélèvements obligatoires sur la seule DGFIP dans la sphère fiscale et sur l'ACOSS dans la sphère sociale • mise en place d'un portail unique du recouvrement fiscal et social (PCR), simplifiant le parcours des usagers 	Entreprises Agents
DGFIP	<p>Montée en puissance des interfaces de programmation applicatives (API) au sein de la DGFIP : APIisation des données de la DGFIP (fiscalité des particuliers, données bancaires et d'état civil des particuliers) et mise en place d'une plate-forme (l'API Management) pour faciliter le partage des données avec ses partenaires (ex. : administrations sociales, collectivités locales, ministères)</p>	Particuliers Agents Collectivités territoriales
DGE	<p>Site de référence d'information et d'orientation des entreprises : mise en place d'un point d'entrée de référence pour l'information et l'orientation des entreprises, basé sur une expérience utilisateur la plus personnalisée possible, simple et ergonomique</p>	Entreprises
DGE	<p>Guichet unique - registre dématérialisé des entreprises : portail unique permettant d'effectuer les formalités des entreprises (création, modification) et d'accéder gratuitement et simplement aux différents registres des entreprises</p>	Particuliers Entreprises
DGDDI	<p>Valorisation des données provenant des SI des douanes dans une optique de mieux cibler la lutte contre la fraude, de mieux conseiller les opérateurs et d'améliorer les conditions d'exercice des fonctions supports</p>	Entreprises Agents
DGDDI	<p>E-commerce : développement d'un nouveau SI pour les douanes dans le cadre de la nouvelle législation européenne sur la TVA, permettant notamment d'absorber la hausse du nombre de déclarations, de mettre en place un nouveau système de taxation et de mieux lutter contre la fraude</p>	Entreprises Agents
DAJ DAE AIFE	<p>Transformation numérique de la commande publique : socle de services permettant de faciliter l'accès des entreprises aux marchés publics (notamment TPE et PME) et de simplifier/rendre plus efficace la gestion des marchés publics pour les acheteurs publics</p>	Entreprises, Agents Collectivités territoriales
DG Trésor	<p>Simplifier le contrôle des investissements étrangers par la dématérialisation des démarches d'instruction des dossiers d'investissements étrangers en France <i>via</i> un outil numérique interministériel</p>	Agents
DG Trésor	<p>Le « parcours entreprise » : un accès facilité aux financements exports afin de mieux accompagner les entreprises tout au long de leur demande de financement, notamment en simplifiant les dispositifs financiers et en renforçant les « guichets uniques » France Export</p>	Entreprises

Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales

Des projets de simplification sont en cours sur la thématique du logement social, menés par la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement.

Un plan d'action ambitieux de simplification est en cours de mise en œuvre au sein du pôle ministériel, notamment issu du retour d'expérience post-Covid-19 et avec pour objectifs « des processus et une organisation de travail plus simples, plus sobres et plus proches des usagers. »

PROJETS EN COURS

Description		Public visé
	<p>Dématérialisation des autorisations d'urbanisme (« Démat ADS ») [MTE/MCTRCT] : dématérialisation du processus de traitement des Demandes d'autorisation d'urbanisme (DAU) ainsi que des formalités complémentaires associées (DOC, DAACT, recours gracieux)</p> <p>Simplification du mode d'attributions des logements sociaux en Île-de-France : mise en œuvre opérationnelle de la gestion en flux des attributions des logements sociaux en Île-de-France</p> <p>Refonte de la réponse à l'utilisateur reconnu demandeur prioritaire d'un logement social : création d'une plate-forme multicanale (téléphonique et numérique) et déploiement d'un dispositif d'évaluation de la satisfaction et d'un outil de pilotage et de suivi pour mieux gérer la réponse à l'utilisateur</p> <p>Axes de transformation de l'organisation [projet commun au pôle ministériel] : lancement d'un guichet pour proposer des projets de refonte de processus avec pour objectif de simplifier les procédures internes et donner de l'autonomie aux agents. Lancement d'une plate-forme collaborative pour partager et diffuser les bonnes pratiques en matière de simplification</p>	Collectivités territoriales et DDT(M) Particuliers Particuliers Agents

Ministère de l'Intérieur

De nombreux projets à **fort impact volumétrique à destination des usagers et liés à la dématérialisation** sont en cours de déploiement ou déjà mis en œuvre par le ministère de l'Intérieur (ex. : HistoVec, *maprocuration.gouv.fr*, carte nationale d'identité électronique).

Un axe supplémentaire de simplification est en cours d'étude autour des **démarches auprès de l'ANTS** (notamment cartes grises).

PROJETS TERMINÉS

Description	HistoVec : outil gratuit en ligne permettant de vérifier l'historique d'un véhicule lors de l'achat d'un véhicule d'occasion	Public visé	Particuliers
	Thésée : plate-forme de plainte en ligne ou de signalement des escroqueries sur Internet (ex. sur site Internet, forum, réseau social, etc.)		Particuliers
	Plate-forme de signalement des violences sexuelles et sexistes : mise en place d'un portail numérique de signalement gratuit, anonyme et disponible 24h/24 et 7j/7 permettant un accueil personnalisé et adapté par un policier ou gendarme		Particuliers

PROJETS EN COURS

Description	Justif' Adresse : dispositif électronique qui permet de réaliser une vérification automatique de l'adresse saisie par un usager effectuant une démarche en ligne et le dispensant ainsi d'avoir à produire un justificatif de domiciliation	Public visé	Particuliers
	Carte nationale d'identité électronique [Réforme prioritaire] : nouveau format de carte d'identité à puce, conforme au droit européen, plus sûre, qui sera un des moyens de protéger son identité à l'ère du numérique		Particuliers
	Plainte en ligne : réalisation des dépôts de plainte en ligne pour l'intégralité des infractions		Particuliers
	maprocuration.gouv.fr : dématérialisation de la réalisation de la procuration pour l'ensemble des électeurs (3,2 millions de procurations réalisées en 2017)		Particuliers
	LOG MI : nouveau système d'information qui simplifie des démarches logistiques pour l'ensemble des agents du ministère de l'Intérieur (ex. : renouvellement du parc automobile, commande gilet pare-balles, etc.)		Agents
	moncommissariat.fr : site Internet permettant un accès unique à l'ensemble des démarches administratives numériques concernant la police nationale (pré-plainte en ligne, signalement, information) et contact direct par clavardage		Particuliers
	Rendez-vous permis : outil de réservation en ligne des places d'examen pratique du permis de conduire ouvert à tous (auto-écoles, élèves inscrits en auto-école ou candidats libres)		Particuliers
	Simpl'Immat : application pour déclarer la cession d'un véhicule et pour sa ré-immatriculation lors de sa vente entre particuliers		Particuliers
	Programme Administration numérique des étrangers en France : dématérialisation des procédures étrangers pour les agents et les usagers (résolution des difficultés d'accès au guichet, accélération du traitement des demandes, modernisation des outils de travail des préfectures, etc.)		Particuliers Agents
	Simplification des démarches administratives des étrangers en France : projet pilote d'excellence opérationnelle sur la délivrance des titres de séjour en Occitanie		Particuliers Agents

PROJETS À LANCER

Description	Simplification des démarches auprès de l'ANTS (ex. : obtention cartes grises) – cadrage d'un potentiel projet en cours à la DITP	Public visé	Particuliers
-------------	---	-------------	--------------

Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion

Des projets d'envergure menés sur le **volet numérique** : Mon Compte Formation ou encore le code du travail numérique.

Des projets visant à la **fluidité des échanges** avec les usagers et les entreprises :

- recours aux outils numériques
- passage de systèmes d'agrément à des systèmes déclaratifs
- Guichet unique sur la thématique emploi...

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
Portail numérique Mon Compte Formation : création d'un portail numérique « Mon Compte Formation » permettant l'accès à l'ensemble de l'offre de façon digitalisée	Particuliers
Réforme de l'OETH : simplification du mode de calcul et déclaration par la DSN pour les employeurs permettant une meilleure employabilité pour les usagers	Particuliers Entreprises
Levée de la pratique de plafonnement du volume d'ETP par association intermédiaire : permettre la levée <i>a priori</i> et soumise à une évaluation des résultats en matière d'insertion <i>a posteriori</i>	Entreprises
Mise en œuvre du campus managérial (MSS/MTEI) : mise en place d'une plate-forme numérique permettant l'accès pour les encadrants à des ressources de formations à distance	Agents
Code du travail numérique : mise en ligne du code du travail permettant un accès facilité et aisément compréhensible pour tous au droit du travail. Poursuite de son développement par enrichissement de services personnalisés aux situations des usagers (près de 3 millions de visites en 2020)	Particuliers Entreprises

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
Rapprochement Pôle emploi / Cap emploi : améliorer l'accès à l'emploi en construisant une offre de services commune et inclusive et rompre avec la logique de silos	Particuliers
Suppression de l'agrément en Insertion par l'activité économique (IAE) : dématérialisation de la procédure de prescription et de recrutement sur la plate-forme de l'inclusion, à l'exception du diagnostic socio-professionnel	Entreprises
Extension des prescripteurs de la Période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) aux conseils départementaux (acteurs majeurs de l'insertion dans l'emploi) et opérateurs de la prépa apprentissage	Particuliers Collectivités territoriales
Modification des conditions de calcul du taux de commercialisation des Ateliers et chantiers d'insertion (ACI) permettant aux ACI d'augmenter leur marge de manœuvre et de mieux correspondre à la réalité de leur activité économique	Entreprises
Amélioration du dialogue social des Entreprises d'insertion (EI) : recentrage du dialogue de gestion des EI sur le projet social et octroi d'une plus grande souplesse dans la définition du secteur économique et du territoire d'intervention	Entreprises
Refonte de l'outil de l'inspection du travail : amélioration du pilotage des actions de l'inspection du travail, dématérialisation des procédures avec les entreprises, équipement des inspecteurs en mobilité, constitution d'un entrepôt de données permettant la mise en œuvre de ciblage et d'indicateurs de suivi des politiques publiques	Agents, Entreprises
Amélioration de la procédure de dépôt des accords d'entreprise , amélioration des traitements des extensions des accords de branche permettant une transparence et une amélioration des outils œuvrant au dialogue social	Entreprises
Portail de suivi des chantiers de désamiantage : création d'un portail entre les entreprises de désamiantage, les différents acteurs de la filière (entreprises et organismes accrédités, laboratoires) et l'administration : modernisation, simplification et amélioration de la qualité et de la rapidité de traitement des dossiers. Opportunités de mise en œuvre d'un pilotage national et amélioration du pilotage opérationnel	Entreprises

Ministère de la Culture (1/2)

Une dynamique de simplification est engagée au ministère de la Culture, dans un **contexte d'impact majeur de la crise sanitaire** sur l'ensemble des acteurs.

L'axe principal de simplification du ministère de la Culture porte sur la **simplification et la dématérialisation des démarches usagers du ministère**.

Le ministère contribue par ailleurs au projet interministériel structurant de dématérialisation des autorisations d'urbanisme (Démat ADS).

PROJETS TERMINÉS

Description	#Culturecheznous : plate-forme qui répertorie une large offre de contenus culturels en ligne, issue d'environ 500 institutions culturelles et artistiques en France	Public visé	Tous publics
	VITAM : publication de la V4 de la solution logicielle libre du programme interministériel d'archivage numérique	Public visé	Administrations
	Réforme de la Licence d'entrepreneurs du spectacle vivant : simplification législative et réglementaire des procédures, déploiement d'une plate-forme nationale et généralisation de la déclaration en ligne		Entrepreneurs de spectacle
	Dictionnaire des Francophones : lancement d'une application collaborative ouverte qui a pour objectif de rendre compte de la richesse du français parlé au sein de l'espace francophone		Particuliers
	Outils au service des agents : expérimentation d'une solution de gestion dématérialisée du courrier en DRAC Hauts-de-France « GOIA », déploiement d'un portail documentaire « Culture'Doc », mise en place d'une plate-forme de services pour les agents de l'administration centrale « Nestor »		Agents
	Performance des fonctions support : réduction des délais de recrutement et des délais de paiement des fournisseurs		Agents et fournisseurs

PROJETS EN COURS

Description	Simplification et dématérialisation des démarches usagers : déploiement de leviers de simplification métier pour dégager des marges de manoeuvre en DRAC, refonte du portail Culture.gouv.fr et mise en place d'une solution intégrée d'instruction technique et financière (pour les subventions)	Public visé	Agents et usagers DRAC (particuliers, associations, collectivités et entreprises)
	Démat ADS et refonte du SI patrimonial : dématérialisation du processus de traitement des demandes, pour les consultations relevant des codes de l'urbanisme (Démat ADS), du patrimoine et de l'environnement		Collectivités territoriales, DRAC et UDAP
	Nouvelles modalités de travail : conception et déploiement de dispositifs innovants d'animation des collectifs de travail, post crise sanitaire (offre de service pour améliorer la qualité des échanges dans les réunions, projets de service participatifs, appropriation progressive et commune du nouvel environnement numérique, expérimentation du mentorat inversé, webinaires internes « Midis de la Culture », refonte de l'Intranet...)		Agents
	Modernisation des Outils Numériques de l'Agent (MONA) : mise en place d'une offre de service complète (plateforme collaborative, Wifi, équipement multimédia des salles de réunion...), pour répondre à la mobilité et au travail hybride.		Agents
	Mutualisation et innovation pour la sauvegarde et l'accès aux oeuvres audiovisuelles françaises (MISAOA) : mise en place d'un guichet de dépôt légal unique, mutualisation des infrastructures de stockage et optimisation de la diffusion et de la valorisation des oeuvres cinématographiques et audiovisuelles		Editeurs, Producteurs, Distributeurs, Diffuseurs
	Atelier numérique : lancement d'un incubateur numérique interne, avec appel à projet annuel (7 investigations lancées, 12 « intrapreneurs » embarqués)		Agents
	Billetterie interconnectée sport-tourisme-culture-transport (BIC) : projet interministériel pour faciliter l'expérience touristique des spectateurs des grands événements sportifs internationaux (et touristes) et valoriser l'offre des territoires. Il fait à présent partie du plan Héritage France 2024		Tous publics

Ministère de la Culture (2/2)

Une dynamique de simplification est engagée au ministère de la Culture, dans un **contexte d'impact majeur de la crise sanitaire** sur l'ensemble des acteurs.

L'axe principal de simplification du ministère de la Culture porte sur la **simplification et la dématérialisation des démarches usagers du ministère**.

Le ministère contribue par ailleurs au projet interministériel structurant de dématérialisation des autorisations d'urbanisme (Démat ADS).

PROJETS À LANCER

Description	Plate-forme de diffusion en flux (« streaming ») Opéra de Paris : mise en place d'une plate-forme regroupant l'ensemble des contenus audiovisuels (captations de spectacles, courts-métrages 3 ^{ème} Scène, Masterclass...) et d'un studio de création interne	Public visé	Tous publics (France et international)
-------------	--	-------------	--

Ministère des Solidarités et de la Santé (1/2)

Malgré un contexte difficile lié à la gestion de la crise sanitaire, le **ministère des Solidarités et de la Santé présente un portefeuille de projets extrêmement riche, avec de nombreux projets réalisés ou mis en route dans les dernières années.**

Le travail de simplification est orienté **vers l'amélioration des parcours des usagers finaux** avec de multiples actions d'amélioration permettant de traiter les irritants majeurs.

Ces mesures visent à **simplifier les démarches et l'accès aux informations pour tout type d'usagers**, en permettant un meilleur accès aux droits ou le développement simplifié de dispositifs nécessaires à une meilleure qualité de service public.

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé	
	<p>Création de la Complémentaire santé solidaire (CSS) : fusion de la CMU-C (Couverture maladie universelle complémentaire) et de l'ACS (Aide au paiement d'une complémentaire santé), permettant une plus grande lisibilité pour les usagers et donc un accès plus large à leurs droits</p>		Particuliers
	<p>Digitalisation des demandes de pension de réversion : possibilité d'effectuer en ligne et en une seule fois une demande de réversion auprès de tous les régimes de retraites</p>		Particuliers
	<p>Procédure de traitement des contentieux : mesure de simplification du travail des agents dans le traitement des procédures contentieuses en appel, dans une optique de justice administrative</p>		Agents
	<p>Mise en œuvre du campus managérial (MSS/MTEI) : mise en place d'une plate-forme numérique permettant l'accès pour les encadrants à des ressources de formations à distance</p>		Agents
	<p>Simplifier l'accès aux droits pour les personnes handicapées et réduire les délais de traitement par les MDPH [Réforme prioritaire] : (feuille de route « MDPH 2022 » – projet DGCS/CNSA) notamment par l'amélioration de l'attribution de droits dits « à vie », les équivalences de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), la simplification de la constitution du dossier de demande en cas de renouvellement et par l'achèvement de la mise en place d'un SI commun à toutes les MDPH</p>		Particuliers
	<p>Création d'un bulletin officiel de la sécurité sociale : accès simplifié et spécialisé du droit social pour les entreprises, avec notamment une doctrine mise à jour sur l'ensemble des sujets relatifs aux prélèvements sociaux</p>		Entreprises
	<p>Extension du droit de dérogation des Agences régionales de santé (Sécur de la Santé) : redonner aux ARS des marges de manœuvre pour exercer leurs missions et accompagner les projets territoriaux grâce à une extension du droit de dérogation lors d'examen de demandes au cas par cas, sur le modèle des préfets, et la possibilité d'adapter certains dispositifs au contexte local</p>		Agent (ARS)

PROJETS EN COURS

Description		Public visé	
	<p>Accompagnement des aidants [Réforme prioritaire] : simplification des démarches administratives des aidants afin de les soutenir dans leur rôle et leur permettre de concilier vie personnelle et professionnelle (ex.: amélioration des conditions fiscales et financières, des modalités de prise de congés, des démarches auprès des caisses vieillesse, etc.)</p>		Particuliers
	<p>Dématérialisation de l'agrément des « associations de malades et d'usagers du système de santé » : dématérialisation de la démarche et accès à la démarche en ligne avec le portail « démarches simplifiées »</p>		Associations
	<p>Simplifier les procédures et libérer du temps pour les professionnels (Sécur de la Santé) : simplification des processus administratifs (champs : régime autorisations, recherche, certifications, outils de contractualisation)</p>		Professionnels de santé
	<p>Simplification de la procédure d'appel à projet (régime des autorisations des établissements et services sociaux et médico-sociaux) : exonération de la procédure d'AAP sous certaines conditions pour les opérations de transformation extension et allègement de la procédure d'AAP pour faciliter sa mise en œuvre</p>		Porteurs d'établissements et services

Ministère des Solidarités et de la Santé (2/2)

Malgré un contexte difficile lié à la gestion de la crise sanitaire, le ministère des Solidarités et de la Santé présente un portefeuille de projets extrêmement riche, avec de nombreux projets réalisés ou mis en route dans les dernières années.

Le travail de simplification est orienté vers l'amélioration des parcours des usagers finaux avec de multiples actions d'amélioration permettant de traiter les irritants majeurs.

Ces mesures visent à simplifier les démarches et l'accès aux informations pour tout type d'usagers, en permettant un meilleur accès aux droits ou le développement simplifié de dispositifs nécessaires à une meilleure qualité de service public.

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Dématérialisation des démarches relatives aux majeurs protégés : dématérialisation complète des processus administratifs et financiers des majeurs protégés, notamment des démarches d'activité/de paiement des mandataires et accès à un portail usagers (« Je suis particulier »/« Je suis professionnel ») - projet bénéficiant d'un financement FTAP</p>	Associations Entreprises Particuliers
<p>Réforme des modes d'accueil de la petite enfance : mise en place d'une source de droit unique (un seul code), simplification des démarches (référentiel qualité unique, amélioration des conditions de travail des professionnels expérimentation de guichets uniques, création de comités départementaux des services aux familles pour articuler les visions stratégiques des parties prenantes à cette politique et mise en place d'un service unique d'information aux familles (article 100 loi ASAP)</p>	Agents Professionnels Particuliers
<p>Facilitation de l'accès à la commande publique pour les établissements de santé (Ségur de la Santé) : adaptation des principes de la commande publique aux besoins particuliers des établissements dans leur territoire</p>	Agents
<p>Mise en œuvre d'un accès simplifié aux informations de la sphère sociale : mise à disposition par des interfaces de programmation des informations de la sphère sociale utilisées pour des démarches administratives</p>	Particuliers Agents
<p>Améliorer l'accès aux droits sociaux en simplifiant les démarches des demandeurs, en stabilisant les droits versés limitant les causes d'indus et rappels, notamment par la modernisation de la récupération des données nécessaires au calcul des droits par des échanges d'informations</p>	Particuliers

PROJETS À LANCER

Description	Public visé
<p>Intégration automatisée des données de filiation dans le Système national de gestion des identifiants (SNGI) : compléter le SNGI avec les informations sur la filiation en provenance de l'INSEE, simplifiant les démarches de millions bénéficiaires qui n'auront plus à fournir les justificatifs de filiation (retraite, famille, etc.)</p>	Particuliers

Ministère de la Mer

Un **plan d'action ambitieux de simplification est en cours de mise en œuvre au sein du pôle ministériel**, notamment issu du retour d'expérience post-Covid-19 et avec pour objectifs **«des processus et une organisation de travail plus simples, plus sobres et plus proches des usagers.»**

PROJETS TERMINÉS

Description	Portail des gens de la mer et armateurs : mise en place de portails à destination des gens de la mer et armateurs afin de gérer les procédures à distance	Public visé	Particuliers (« gens la mer » et armateurs)
-------------	--	-------------	---

PROJETS EN COURS

Description	Axes de transformation de l'organisation [projet commun au pôle ministériel] : lancement d'un guichet pour proposer des projets de refonte des processus avec la méthode « lean » avec pour objectif de simplifier les procédures internes et donner de l'autonomie aux agents. Lancement d'une plate-forme collaborative pour partager et diffuser les bonnes pratiques en matière de simplification	Public visé	Agents
	Dématérialisation des fiches de pêche/journaux de pêche pour les navires de moins de 12 mètres [MAA/Mer] : permettre le suivi des captures, du temps de pêche, le nombre/dimension des engins de pêche, le secteur, etc. (5 000 patrons de navire pouvant effectuer ces déclarations en ligne à horizon 2022 (soit ~160 000 déclarations annuelles)		Patrons de navire

Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Ayant eu pour ambition de replacer la science dans une relation ouverte avec toute la société, la loi de programmation de la recherche (LPR) a été un accélérateur de simplifications visant à renforcer l'attractivité et la fidélisation des talents ou à favoriser l'innovation. D'autres mesures facilitant l'accès à l'enseignement supérieur, au financement de projets de recherche, ou la mobilité des chercheurs et enseignants-chercheurs ont été déployées ou sont en cours de déploiement, ces avancées reposant sur le recours au numérique.

PROJETS TERMINÉS

Description	<p>Parcoursup : [Réforme prioritaire] plate-forme nationale de préinscription en 1re année du premier cycle d'enseignement supérieur en France (17 000 formations initiales supérieures proposées)</p> <p>Simplification des règles de cumul d'activités applicables aux personnels de l'enseignement supérieur et de la recherche (LRP) : passage d'un régime d'autorisation préalable de l'employeur à un régime de déclaration préalable pour les personnels de l'enseignement supérieur et de la recherche afin de simplifier les conditions d'exercice d'activités accessoires d'enseignement ou de recherche auprès d'administrations publiques (État et collectivités territoriales), d'organismes publics ou de fondations reconnues d'utilité publique se consacrant à la recherche</p> <p>Simplification des modalités de recrutement des enseignants chercheurs associés ou invités : abaissement de la durée réglementaire de présence minimale des maîtres de conférences et professeurs des universités associés ou invités dans l'enseignement supérieur de 1 mois à une semaine. De même, la durée minimale de l'invitation d'un enseignant associé ou invité est passée de 3 mois à une semaine afin de donner aux universités de nouveaux leviers d'attractivité</p> <p>Campus connectés : faciliter et simplifier l'accès à l'enseignement supérieur de ceux qui hésitent à poursuivre des études supérieures en raison de leur situation géographique, économique ou familiale en leur proposant, au sein d'une structure qui accueille entre 10 et 50 étudiants, un accompagnement qualitatif de proximité (pour la rentrée de septembre 2020-2021, 25 campus connectés en fonctionnement et environ 400 étudiants accueillis)</p>	Public visé	<p>Lycéens, étudiants en recherche d'une réorientation, publics en reprise d'études</p> <p>Personnel de l'enseignement supérieur et de la recherche</p> <p>Personnel intervenant dans l'enseignement supérieur comme invité ou associé</p> <p>Étudiants</p>
-------------	---	-------------	---

PROJETS EN COURS

Description	<p>Portail unique des appels à projet de la recherche (LRP) : guichet unique d'accès et de soumission à tous les appels à projets de la recherche française offrant aux chercheurs une vision à 360° sur les appels lancés (thématiques des appels, calendrier, modalités...) et simplifiant la soumission des candidatures et le suivi de l'avancement des projets</p> <p>Simplification de l'accueil des doctorants et chercheurs étrangers boursiers (LRP) : encadrer et faciliter l'accueil des boursiers étrangers par la création d'un nouveau dispositif, le séjour de recherche</p> <p>Paiement mensuel des vacataires (LRP) : mensualisation du paiement des vacataires au plus tard un mois après le service fait avec la mise en œuvre d'un plan d'action : réalisation d'un guide de procédure, simplification/clarification réglementaire, plate-forme de paiement pour accélérer les délais de paiement des vacataires, développement des SI, dématérialisation des visas et signatures, etc.</p> <p>Bienvenue en France : dans le but d'accueillir un demi-million d'étudiants étrangers d'ici 2027 et de favoriser le départ à l'étranger de davantage d'étudiants, amélioration des dispositifs d'accueil des étudiants internationaux, avec une politique de visas simplifiée, la mise en place de frais d'inscription différenciés pour les étudiants extra-européens</p> <p>Diplome.gouv.fr : déploiement depuis novembre 2019 de la plate-forme « <i>diplome.gouv.fr</i> » avec les diplômes d'État de l'enseignement scolaire permettant de disposer en ligne d'une attestation numérique de diplôme authentifiée par l'État</p> <p>Identifiant et CV unique pour les chercheurs : CV et identifiant numérique pérenne, unique, international et indépendant de tout intérêt commercial, permettant de distinguer les homonymes et aux chercheurs de se connecter à leurs informations professionnelles</p>	Public visé	<p>Chercheurs Enseignants-chercheurs</p> <p>Doctorants et chercheurs étrangers boursiers</p> <p>Vacataires, chargés d'enseignement vacataires, agents temporaires vacataires</p> <p>Étudiants étrangers en mobilité internationale</p> <p>Particuliers, entreprises, établissements scolaires et d'enseignement supérieur</p> <p>Chercheurs et enseignants-chercheurs</p>
-------------	---	-------------	---

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

Depuis 2018, le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a mis en place une **politique volontariste de simplification à destination de l'ensemble de ses usagers**, qu'ils soient agriculteurs, pêcheurs, propriétaires forestiers, apprenants de l'enseignement agricole ou qu'ils travaillent dans l'agro-alimentaire.

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Dématérialisation des relevés de note pour tous les candidats de l'enseignement agricole : mise à disposition des relevés de notes sur le site ARPENT avec présence d'un code QR permettant à tout usager de vérifier la véracité des relevés <i>via</i> téléphone portable – 80 000 candidats concernés</p> <p>Dématérialisation de l'inscriptions aux examens de l'enseignement agricole des candidats isolés : possibilité de s'inscrire en ligne <i>via</i> ARPENT – 3 000 candidats chaque année bénéficiant de ce service</p> <p>Amélioration de la qualité de service au bénéfice des agriculteurs sur le service Télépac (télédéclaration des aides PAC) :</p> <ul style="list-style-type: none">• mise en place de contrôles de qualité de l'assistance téléphonique et d'accompagnement des téléconseillers par l'Agence de service et de paiement• amélioration de l'ergonomie du portail en ligne Télépac• mise en place d'un bouton « MonAvis » permettant une amélioration continue du service• suivi et communication sur la qualité de service <i>via</i> 3 indicateurs : le taux de décroché téléphonique, le délai d'attente et le taux de satisfaction MonAvis <p>Simplification et rénovation de l'offre de formation de l'enseignement agricole technique sur 5 ans :</p> <ul style="list-style-type: none">• 28 options de certificats de spécialisation sur 70 supprimées (parce qu'obsolètes ou dont le contenu a été intégré dans un autre diplôme rénové)• les 18 spécialités de brevet d'études professionnelles agricoles ont été supprimées, ce diplôme intermédiaire n'ayant plus sa place entre le CAP agricole et le bac professionnel agricole. Délivrance d'une attestation intermédiaire pour permettre aux jeunes sortants sans diplôme de pouvoir présenter leurs acquis en cours de formation• plusieurs diplômes de bac professionnel rénovés ou en cours de rénovation	<p>Particuliers (enseignement agricole)</p> <p>Particuliers (enseignement agricole)</p> <p>Agriculteurs</p> <p>Particuliers (enseignement agricole)</p>

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Dématérialisation des fiches de pêche/journaux de pêche pour les navires de moins de 12 mètres permettant le suivi des captures, du temps de pêche, le nombre/dimension des engins de pêche, le secteur, etc. – 5 000 patrons de navire pouvant effectuer ces déclarations en ligne à horizon 2022 (soit ~160 000 déclarations annuelles)</p> <p>Unification des déclarations sociales et fiscales des travailleurs agricoles indépendants par voie dématérialisée : unification des 3 déclarations annuelles (auprès de la MSA et de l'administration fiscale) en une seule déclaration, à réaliser en ligne ou par voie papier (pour les exploitants agricoles en zone blanche) à horizon 2022 – 435 000 personnes concernées</p>	<p>Patrons de navire</p> <p>Travailleurs agricoles indépendants</p>

Une place importante pour la simplification et l'amélioration des parcours usagers dans la **stratégie de Pôle emploi** :

- dans la convention tripartite avec l'État et l'Unédic *via* des grands objectifs stratégiques, notamment sur l'accès aux droits, la simplification de l'ergonomie de ses services digitaux et leur mise en accessibilité
- précisés plus en détail dans le projet stratégique de Pôle emploi
- outillés et priorisés par le comité de priorisation et de suivi des transformations.

Nombreux dispositifs d'écoute usagers et un suivi des indicateurs tripartites permettant d'identifier les irritants des usagers, les pistes d'amélioration et les expérimentations à lancer pour preuve de valeur :

- enquêtes nationales et locales permettant notamment de mesurer la satisfaction des usagers
- publication des indicateurs de qualité de chaque agence sur le site de Pôle emploi.

Des **méthodes et expertises mobilisées de manière transverse** sur tous les projets de simplification et d'amélioration de l'offre de services, notamment :

- design de services centré usagers
- écoute participative (ex. : groupes cibles)
- expérience utilisateur et ergonomie

Et plus récemment :

- sciences comportementales
- démarches inclusives.

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>KAIROS et OUIFORM : solutions numériques facilitant l'articulation entre les différentes parties prenantes dans la gestion de l'offre de formation pour les demandeurs d'emploi (Pôle emploi, Cap emploi, Missions locales, conseils régionaux, organismes de formation), permettant l'accès au catalogue de formation, la gestion du montage financier, et de simplifier les démarches (inscription, assiduité), ce qui facilite l'ensemble du parcours pour les usagers</p>	Agents Particuliers (demandeurs d'emploi)
<p>Accueil des demandeurs d'emploi déficients auditifs (ADEDA) : dispositif déployé dans toutes les agences Pôle emploi, avec une solution adaptée à chaque type de handicap (pour les sourds: interprète langue des signes <i>via</i> tablette, pour les malentendants : équipement avec boucles à induction magnétiques)</p>	Particuliers (DE, sourds ou malentendants)
<p>La Bonne Boîte : solution numérique développée avec l'appui du programme Startups d'État (DINUM), permettant aux demandeurs d'emploi d'identifier les entreprises les plus susceptibles de recruter au cours des 6 prochains mois, maximisant ainsi la probabilité de succès des candidatures spontanées</p>	Particuliers (demandeurs d'emploi)
<p>OSMI : refonte de l'Offre de services pour la mobilité internationale notamment grâce à la mise en place d'un interlocuteur unique spécialisé assurant le suivi des demandeurs d'emploi concernés et <i>via</i> le développement d'outils dédiés dans l'« Emploi store »</p>	Particuliers (demandeurs d'emploi)
<p>Conseiller référent indemnisation (CRI) : mise en place d'un référent unique en charge de suivre et de conseiller les demandeurs d'emploi indemnisés sur leur situation financière, notamment dans une optique d'anticipation des situations anxiogènes</p>	Particuliers (demandeurs d'emploi)

PROJETS EN COURS

Description	<p>MOCOSO : MOdernisation des COurriers SOrtants – simplification et rationalisation de la communication à destination des usagers avec plusieurs leviers (ex. utilisation des sciences comportementales, refonte de la charte sémantique) – en premier lieu des courriers prioritaires auprès des demandeurs d'emploi, à poursuivre sur l'ensemble des courriers</p> <p>Intelligence Emploi – Projet de transformation IA (lauréat FTAP 2018) avec 3 volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • simplification de la gestion des courriels entrants pour les agents, permettant la priorisation, la catégorisation et la production automatique de réponses « type » à la main des conseillers • proposition de suggestions d'accompagnement et de services adaptées au profil des demandeurs d'emploi <i>via</i> l'analyse des données • mise à disposition des entreprises de suggestions issues du traitement des données économiques du territoire, leur permettant d'ajuster leurs offres d'emploi par rapport au marché (ex. : salaire proposé) et de les rendre ainsi plus pertinentes et réduire le délai de pourvoi <p>Accessibilité des démarches numériques : prise en compte notamment des handicaps pour améliorer en priorité l'accessibilité des 7 démarches numériques de Pôle emploi suivies dans le cadre de l'observatoire des démarches numériques (horizon 2022) et l'ensemble des services essentiels aux demandeurs d'emploi et entreprises sur téléphone fixe et mobile, conformément au schéma pluriannuel d'accessibilité numérique</p> <p>Projet de rénovation de l'actualisation : simplification et pré-remplissage du formulaire d'actualisation mensuel des demandeurs d'emploi avec les données déjà disponibles (ex. : participation à des formations ou évènements, arrêts maladie, etc.) dans une logique « Dites-le-nous-une-fois »</p>	Public visé	<p>Particuliers (demandeurs d'emploi) Entreprises</p> <p>Agents Particuliers (demandeurs d'emploi) Entreprises</p> <p>Particuliers</p> <p>Particuliers (demandeurs d'emploi)</p>
-------------	--	-------------	--

PROJETS À LANCER

Description	<p>Évolution du Référentiel opérationnel des métiers et emplois (ROME) : simplification, dynamisation et renforcement de l'interopérabilité du ROME, très utilisé par l'écosystème emploi et compétences</p> <p>Bouquet de service Entreprises et Demandeurs d'emploi : amélioration de la visibilité et simplification de la mobilisation de l'ODS Pôle emploi pour les entreprises et les demandeurs d'emploi avec la mise en place d'un bouquet de service adapté</p>	Public visé	<p>Particuliers Entreprises</p> <p>Particuliers Entreprises</p>
-------------	--	-------------	---

Nombreuses initiatives de simplification menées à destination des cotisants par l'ACOSS, **en lien avec la DGFIP sur certains projets** dont la contribution au prélèvement à la source à travers les offres simplifiées (particuliers employeurs et pour 120 000 petites entreprises et associations)

Projets de simplification menés par les différentes directions/lignes de services et appuyés par la **direction de l'innovation et du digital (DID)**

- les directions ayant une **connaissance fine de leur public et de leurs spécificités** (i.e. entreprises pour le régime général, travailleurs indépendants, particuliers employeurs, marins, etc.)
- la DID apportant un **soutien méthodologique** (i.e. démarche inspirée du design, expérience utilisateurs, ateliers d'intelligence collective, etc.)

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	<p>CESU+ et Pajemploi + : plate-formes permettant de simplifier les démarches des particuliers employeurs, qui doivent seulement déclarer mensuellement le salaire versé à leur employé, la plate-forme se chargeant du calcul des cotisations, du prélèvement du salaire sur le compte du particulier employeur et du versement du salaire à l'employé (net d'impôt sur le revenu grâce à l'intégration du prélèvement à la source dans le dispositif)</p>	Particuliers (particuliers employeurs)
	<p>Guichet unique de recouvrement pour les marins : le transfert de la compétence du recouvrement des cotisations et contributions sociales de l'ENIM (régime social des marins) vers l'URSSAF est l'occasion de centraliser la relation autour d'un guichet commun auprès de l'URSSAF Poitou-Charentes</p> <p>Simplification s'accompagnant d'une offre de services adaptée aux marins et un appui au passage à la déclaration sociale nominative (DSN)</p>	Marins (indépendants et entreprises)
	<p>Application AutoEntrepreneur pour déclaration et le paiement de cotisations sociales des autoentrepreneurs : possibilité de déclarer son chiffre d'affaires et de payer ses cotisations directement avec l'application mais aussi de suivre ses déclarations, le calendrier, générer des attestations et de contacter son URSSAF</p>	Particuliers (auto-entrepreneurs)
	<p>Suppression du Régime social des indépendants : rattachement des indépendants au régime général de la Sécurité Sociale, intégration du recouvrement par les URSSAF dans une logique de ligne de service et mise en place progressive de points d'accueil commun aux organismes sociaux</p>	Particuliers (indépendants)
	<p>Suppression de la déclaration sociale des indépendants : utilisation des données de l'administration fiscale pour le calcul des cotisations, permettant aux travailleurs indépendants de s'affranchir de la déclaration sociale</p>	Particuliers (indépendants)

PROJETS EN COURS

Description		Public visé
	<p>Transferts de missions dans une optique de centralisation du recouvrement au niveau des URSSAF :</p> <ul style="list-style-type: none"> • contribution à la formation professionnelle et taxe d'apprentissage : transfert du recouvrement des opérateurs de compétences (OPCO) vers l'URSSAF, permettant aux OPCO de se concentrer sur leur mission de financement de la formation • obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) : transfert de l'AGEFIPH vers l'URSSAF du recouvrement de la contribution et d'une partie de son calcul 	Entreprises
	<p>Fin du décalage du crédit d'impôt pour les services à la personne (dans le cadre de CESU et la PAJE ou par les mandataires) : expérimentation en cours à Paris et dans le Nord afin de permettre aux particuliers employeurs de bénéficier du crédit d'impôt dès le versement de la rémunération à leur salarié et de réduire le « reste à charge ». Premier bilan fin 2021.</p>	Particuliers (particuliers employeurs)

PROJETS À LANCER

Description		Public visé
	<p>Transfert de la collecte des cotisations de retraites complémentaires de l'AGIRC ARRCO vers les URSSAF : dans le cadre du projet plus large d'unification du recouvrement social vers les URSSAF, le transfert du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire des salariés du privé vers les URSSAF (sur le modèle de l'ensemble des cotisations versées à l'URSSAF) permet de simplifier la relation par une interlocution unique pour les employeurs et des gains en lisibilité du prélèvement social</p>	Entreprises

Démarche d'amélioration continue organisée au sein de l'Assurance Maladie :

- suivi mensuel d'indicateurs de satisfaction relevés sur le site *Ameli.fr*
- analyse des commentaires du site *Ameli.fr* et de l'application sur les magasins d'applications
- mise en place de plans d'action pour simplifier et améliorer les démarches faisant l'objet de remontées des assurés.

Nombreuses initiatives de **dématérialisation** depuis plusieurs années (notamment *via* l'enrichissement du **compte Ameli**) avec une volonté de toujours **simplifier avant de dématérialiser** (ex. : demande de C2S).

Stratégie multicanale avec une utilisation du numérique au service des autres canaux (ex. : possibilité de prise de rendez-vous en agence en ligne).

PROJETS TERMINÉS

Description	<p>Dématérialisation de bout en bout de la démarche de renouvellement de carte Vitale après un vol ou une perte : démarche réalisable en ligne ou <i>via</i> l'application mobile de la déclaration de perte/vol à la commande de la nouvelle carte (possibilité de se prendre en photo et de prendre en photo sa pièce d'identité avec son téléphone portable), permettant d'éviter aux usagers de se rendre physiquement en agence et de compléter un formulaire papier – 58 % des demandes réalisées en ligne (web + application) à fin 2019 soit en moyenne mensuelle 150 000 commandes de carte vitale réalisées en ligne</p>	Public visé	Particuliers
	<p>Validation d'un nouvel organisme complémentaire par l'assuré grâce à son compte Ameli : changement de paradigme permettant à l'assuré de valider un changement d'organisme complémentaire en ligne, sur demande proactive de l'Assurance Maladie, accélérant ainsi la procédure de changement pour l'assuré et libérant du temps pour les agents – ~600 000 changements d'organisme complémentaire effectués en ligne depuis mai 2020</p>		Particuliers Agents
	<p>Création et mise à disposition d'une interface de programmation application (API) contenant les données des attestations de droits des assurés permettant l'application du « Dites-le-nous une fois » pour les organismes publics « FranceConnectés » (ex. : établissements de soin, mairies, etc.)</p>		Particuliers
	<p>Simplification et dématérialisation de la demande de Complémentaire santé solidaire (C2S) : réduction du nombre de pièces justificatives (uniquement l'avis d'imposition dans 90 % des cas) pour la demande de C2S puis dématérialisation de la demande par le compte Ameli - 100 000 demandes de C2S réalisées en ligne en moyenne par mois pour l'année 2020</p>		Particuliers

PROJETS EN COURS

Description	<p>Déclaration de naissance en ligne auprès de l'Assurance Maladie : possibilité pour les nouveaux parents de déposer en ligne seulement l'acte de naissance de leur enfant, permettant par la suite une intégration des données dans les bases de l'Assurance Maladie</p>	Public visé	Particuliers
-------------	---	-------------	--------------

PROJETS À LANCER

Description	<p>Envoi dématérialisé des feuilles de soin papier à horizon 2021 : possibilité pour les assurés de transmettre depuis leur leurs téléphones portables une photo de leur feuille de soin papier à l'Assurance Maladie pour remboursement et d'éviter ainsi un envoi par courrier. Projet modifié du fait de la crise de la Covid-19</p>	Public visé	Particuliers
-------------	--	-------------	--------------

Démarche institutionnalisée de suivi mensuel *via* un tableau de bord dédié de 3 sujets majeurs :

- production (délais de traitement des dossiers et « stock » de dossiers)
- qualité
- satisfaction usagers

permettant d'identifier des solutions de remédiation de court terme et des projets plus structurels.

Approche de co-construction et d'écoute :

- des agents pour l'amélioration des processus internes
- des usagers par des groupes cibles (ex. : ateliers de « simplification » notamment pour les refontes de courrier) et l'écoute usagers (notamment grâce à Voxusagers en expérimentation dans 2 CARSAT et en cours de déploiement).

Pérennisation d'actions de simplification mises en œuvre pendant la crise sanitaire, par exemple :

- assouplissement des restrictions liées aux pièces justificatives pour les demandes de retraite en ligne
- possibilité de fournir par téléphone des éléments de dossiers avec une confirmation écrite envoyée à l'utilisateur par la suite
- contact téléphonique proactif pour lutter contre le non-recours des pensions de réversion.

PROJETS TERMINÉS

Description	<p>Revalorisation des retraites <i>via</i> l'utilisation du DRM (dispositif de ressources mensuelles) : traitement des dossiers de revalorisation différenciée des retraites (5 taux différents) pour l'année 2020 en utilisant la base de données DRM pour le calcul du taux, permettant ainsi aux usagers de ne pas fournir une déclaration de revenus spécifique</p>	Public visé	Particuliers
	<p>Demande de pension de réversion en ligne : possibilité pour les usagers d'effectuer en ligne et en une seule fois une demande de réversion auprès de tous les régimes de retraites sur le site de la CNAV ou sur le site Info Retraite (GIP) – 1 demande sur 4 effectuée en ligne depuis octobre 2020</p>		Particuliers
	<p>Contact proactifs aux assurés : mise en place de courriels ou textos à destination des assurés dans un premier temps pour le suivi de leur dossier (depuis février 2020) puis à terme sur un périmètre élargi (ex. : rappel des obligations de déclaration de changements de situation, confirmation ou le rappel de rendez-vous, etc.)</p>		Particuliers
	<p>Simplification de la demande d'ASPA (Allocation de solidarité aux personnes âgées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accélération du versement de l'allocation aux usagers en effectuant un contrôle des ressources <i>a posteriori</i> (1-2 mois après la liquidation) – effective depuis septembre 2020, avec possibilité à plus long terme d'utiliser la base de données DRM pour accéder à l'ensemble des ressources des demandeurs • simplification en cours du formulaire CERFA de demande d'ASPA 		Particuliers
	<p>Refonte des courriers avec une première phase sur les courriers de constitution des droits (pré-liquidation) dans une optique de simplicité pour les usagers et d'efficacité pour les agents, avec à terme un refonte de l'ensemble des courriers (y compris concernant les droits post-liquidation)</p>		Particuliers Agents

PROJETS EN COURS

Description	<p>Intégration du régime des travailleurs indépendants au régime général : depuis le 1^{er} janvier 2020, la CNAV est responsable des dossiers historiquement traités par le RSI, ce qui permettra à terme aux travailleurs indépendants de disposer du même niveau de service que les salariés du régime général et d'avoir un interlocuteur unique en cas de « poly-pensionnés » relevant à la fois du régime des indépendants et du régime général</p>	Public visé	Particuliers (indépendants)
	<p>Demande automatique de retraite pour les bénéficiaires de l'AAH (Aide adulte handicapé) : coordination entre la CNAV et la CNAF permettant aux bénéficiaires de l'AAH de disposer automatiquement de leur retraite sans aucune démarche à réaliser, actuellement de manière manuelle (par l'envoi des listes de bénéficiaires concernés) et à terme de manière automatique (horizon 2021) dans une optique de continuité des ressources pour les usagers</p>		Particuliers

Axe de simplification systématiquement intégré aux projets de la CNAF (notamment projets contractualisés avec l'État).

Forte approche de co-construction pour tous les projets : consultation systématique des usagers et des agents.

Programmes transverses de simplification touchant à l'offre de services de la CNAF, notamment :

- **mise en accessibilité** (normes RGAA) et **simplification des démarches en ligne**
- **développement d'une approche « parcours » par évènement de vie** : ex. : refonte du parcours « séparation » en cours et réflexion en cours sur le parcours « naissance » (accompagnement des jeunes parents de la naissance aux 3 ans de l'enfant).

PROJETS TERMINÉS

Description		Public visé
	<p>Aide exceptionnelle de solidarité : versement par la CAF d'aides exceptionnelles dans le cadre de la crise sanitaire (en mai, juin et novembre 2020) à destination des publics les plus touchés par la crise (ex. : bénéficiaires du RSA, de l'aide au logement, jeunes), sans aucune démarche à réaliser par les bénéficiaires – 4,2 millions d'allocataires concernés</p>	Particuliers
	<p>Relevé de compte CAF : mise en place d'un relevé mensuel pour chaque allocataire précisant les montants versés par la CAF, les indus, etc., au lieu de notifications à chaque mouvement sur le compte, permettant ainsi aux allocataires d'avoir une vision globale sur leurs aides et leur situation</p>	Particuliers
	<p>Démarche de contact proactif : développement de kits à destination des agents des CAF permettant un contact proactif vers les usagers (i.e. méthode de ciblage du public et éléments de communication, par exemple par courriers, textos, script pour appels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • kit déployé et diffusé au réseau des CAF pour l'incitation à l'utilisation des démarches en ligne par les usagers, de manière inclusive • kits déployés pour les publics à risque pendant la période de confinement pour promouvoir le recours aux différentes aides 	Particuliers Agents
	<p>Démarche plus large à intégrer dans la stratégie de la CNAF pour inverser le paradigme : d'une approche « guichet » à une approche proactive vers l'utilisateur</p> <p>Outil de recherche textuelle pour les courriels entrants : outil développé dans le cadre de la crise sanitaire avec l'appui de la cellule BigData de la CNAF permettant de repérer dans les courriels des usagers les terminologies à caractère d'urgence afin qu'ils soient traités en priorité (ex. : « violence ; détresse ; précarité ; sans rien ») – expérimentation au sein de plusieurs CAF généralisée à l'ensemble en décembre 2020</p>	Particuliers Agents
	<p>Intermédiation financière pour le versement des pensions alimentaires [Réforme prioritaire] - projet CNAF/MSA : permettre à la CAF d'être l'intermédiaire financier entre les parents séparés et de verser ainsi les pensions alimentaires d'un parent à l'autre, d'abord à la demande des parents ayant déjà eu des situations d'impayés (1^{re} phase depuis octobre 2020) puis à destination de tous les parents séparés avec possibilité de transmettre les dossiers directement depuis la justice (greffiers, avocats, notaires) par voie dématérialisée, mise en place d'un espace de consultation du dossier et, à terme, possibilité de réaliser les démarches en ligne depuis le site pension-alimentaire.caf.fr (2^{nde} phase à partir de janvier 2021)</p>	Particuliers
	<p>Revue du parcours usagers autour de l'évènement de vie « séparation » : intégration de l'ensemble des démarches (en ligne et format papier) liées à la séparation dans un parcours simplifié : simplification du point de vue des usagers (ex. : mise en place d'une demande unique pour les différentes prestations et services autour des pensions alimentaires) et amélioration de l'accompagnement des usagers par les agents selon le type de profil – expérimentation réalisée auprès de plusieurs CAF et déploiement en cours à l'ensemble du réseau</p>	Particuliers Agents



Axe de simplification systématiquement intégré aux projets de la CNAF (notamment projets contractualisés avec l'État).

Forte approche de co-construction pour tous les projets : consultation systématique des usagers et des agents.

Programmes transverses de simplification touchant à l'offre de services de la CNAF, notamment :

- **mise en accessibilité** (normes RGAA) et **simplification des démarches en ligne**
- **développement d'une approche « parcours » par évènement de vie** : ex. : refonte du parcours « séparation » en cours et réflexion en cours sur le parcours « naissance » (accompagnement des jeunes parents de la naissance aux 3 ans de l'enfant).

PROJETS EN COURS

Description	Simplification de la déclaration de revenus pour la prime d'activité : calcul par la CAF du montant de la prime d'activité directement sur la base des données des autres organismes, via la base de données DRM (dispositif de ressources mensuelles), évitant ainsi à l'allocataire de remplir sa déclaration de revenus chaque trimestre et évitant les erreurs lors de la déclaration (~60 % de taux d'erreur sur les déclarations) - dans une optique de généralisation de cette approche à d'autres prestations sociales	Public visé Particuliers Agents
-------------	---	---------------------------------------

Question de la simplification de l'accès aux droits intégrée à la mission de la CNSA et donc à l'ensemble de ses activités.

Nombreux projets récents dans la continuité de travaux menés, notamment sur le handicap : **rapport « Plus simple la vie »** sur la simplification du parcours administratif des personnes en situation de handicap (2018) ou encore la concertation « Ensemble pour une école inclusive » (2019).

Une mobilisation systématique des usagers dans une **démarche de co-conception** et le **recours à des expertises de design de services** pour une appropriation forte des outils/solutions par les usagers (notamment personnes âgées et personnes en situation de handicap).

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Portail « Pour les personnes âgées » (<i>pour-les-personnes-agees.gouv.fr</i>) - portail national d'information et de service pour les personnes âgées et leurs proches depuis 2015 : refonte globale en 2020 avec l'ajout d'un annuaire des services à domicile, une nouvelle ergonomie et un nouveau graphisme pour simplifier l'accès à l'information des usagers (contenu informatif sur les solutions, droits et démarches ; annuaire et comparateur des prix, des prestations et des restes à charge en EHPAD) – Plus de 5 millions de visites en 2020, dont ~60 % des visites par des proches aidants et ~50 % des visites concernant une consultation des annuaires</p>	Particuliers
<p>Simplifier l'accès aux droits pour les personnes handicapées [Réforme prioritaire] (« MDPH 2022 » – projet DGCS/CNSA) notamment par la diffusion massive des droits dits « à vie » et la réduction des délais de traitement par les MDPH (4 mois maximum pour le traitement d'une demande de droit), mais aussi <i>via</i> la mise en place d'un SI commun à toutes les MDPH</p>	Particuliers
<p>MDPH en ligne : téléservice national mis à disposition gratuitement par la CNSA permettant aux usagers des MDPH de réaliser leurs demandes de prestations en ligne (1^{re} version en service depuis novembre 2020, 53 MDPH ayant ouvert le service aux usagers)</p> <ul style="list-style-type: none"> • service en cours d'évolution pour établir un dialogue avec le SI des MDPH et permettre aux usagers de consulter l'avancement de leurs demandes sur leur espace personnel et aux agents MDPH d'éviter de ressaisir les demandes (prévu pour 2021) • téléservice disponible à compter de 2021 depuis la plate-forme « Mon parcours handicap » pour faciliter l'orientation des personnes 	Particuliers Agents
<p>Demande d'aide à l'autonomie pour les personnes âgées à domicile : déploiement d'un formulaire CERFA de demande commun aux caisses de retraites (CARSAT et MSA) et aux départements à horizon 2021, permettant à une personne âgée de demander l'aide « Bien vieillir chez soi » ou l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) et la Carte mobilité inclusion (CMI) selon son niveau d'autonomie, avec simplification de la demande (allègement des informations à celles strictement nécessaires à l'instruction) et du parcours (intégration d'une aide pour identifier l'organisme compétent) – possibilité de faire la demande par voie dématérialisée dès le 2^e trimestre 2021</p>	Particuliers
<p>Plate-forme « Mon Parcours Handicap » [projet commun avec la CDC] : lancement en mai 2020 d'une plate-forme d'information et de services à haut niveau d'accessibilité, permettant d'informer et d'orienter de manière fiable les personnes en situation de handicap et les aidants – premières briques « emploi, formation » et « aides et droits » déjà opérationnelles et poursuite du déploiement de la plate-forme pour couvrir l'ensemble du parcours de vie (ex. : scolarisation, poursuite d'études, santé, etc.) dans une démarche de co-construction avec les personnes en situation de handicap et les parties prenantes</p>	Particuliers

PROJETS EN COURS

Description	Public visé
<p>Livret parcours inclusif (LPI) [dans le cadre de la réforme prioritaire « Offrir une scolarisation inclusive et adaptée à tous les enfants handicapés »] : livret numérique de suivi du parcours scolaire des élèves en situation de handicap (antécédents, besoins d'aménagements, etc.) permettant de faciliter la formalisation des informations (notamment <i>via</i> les projets personnalisés de scolarisation : outils critiques de réussite des élèves), de favoriser le dialogue entre familles et équipes éducatives, de guider les professionnels de l'Éducation nationale dans l'adaptation des contenus pédagogiques aux besoins des élèves et de faciliter la communication entre l'Éducation nationale et les MDPH</p>	Particuliers Agents

Plusieurs dispositifs d'écoute des usagers, permettant la remontée des irritants et l'identification d'axes d'amélioration, par public, par tranche d'âge, etc. :

- enquête de satisfaction des usagers tous les 2 ans
- mise en place de dispositifs d'écoute «à chaud» des usagers sur les canaux physique, téléphonique et numérique, avec l'utilisation de Voxusagers (actuellement au sein de quelques caisses, en cours de déploiement à l'ensemble des caisses).

Démarche de co-construction systématique des solutions avec les usagers (ex. : sur le déploiement des services en ligne).

Nombreux projets de simplification et d'amélioration de la relation avec les usagers dans une approche multi-canal :

- canal physique et téléphonique avec le déploiement du dispositif ACCEO pour les publics sourds ou malentendants et pour la traduction en langue étrangère
- canal téléphonique avec le déploiement d'une feuille de route pluriannuelle de l'amélioration de la relation téléphonique
- canal numérique avec l'augmentation du nombre de services en ligne (environ 70 aujourd'hui), l'intégration FranceConnect (la MSA étant fournisseur d'identité) ou encore le développement de l'application mobile «Ma MSA et moi».

PROJETS TERMINÉS

Description	Public visé
<p>Suivi des dossiers en ligne sur l'espace privé sur <i>msa.fr</i> : possibilité donnée aux usagers de suivre l'avancement de certaines de leurs demandes de prestations grâce à leur compte en ligne (puis en cible de l'ensemble des prestations), dans une optique de transparence et de désengorgement des autres canaux (notamment téléphonique)</p>	Particuliers Agents
<p>Droit à l'erreur : déploiement d'un service en ligne de droit à l'erreur permettant aux usagers de déclarer une erreur dans leur déclaration et d'en demander la correction, dans le cadre de la loi ESSOC – service déployé en octobre 2020 ayant recueilli à date un taux de satisfaction de 98 %</p>	Particuliers
<p>Campagnes de contacts proactifs – notamment pendant la crise sanitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • appels aux usagers n'ayant pas encore de compte en ligne, dans une optique d'incitation aux démarches en ligne • appels afin de compléter et mettre à jour la base de données RCM (Répertoire des coordonnées médiatiques) • «MSA solidaire» : appels à destination des personnes fragiles pendant le confinement 	Particuliers
<p>APL en temps réel : calcul du montant de l'Aide personnalisée au logement à partir de la base de données DRM (Dispositifs de ressources mensuelles) depuis janvier 2021 avec une extension prévue à d'autres prestations (RSA, prime d'activité, CSS, pension de réversion)</p>	Particuliers
<p>Prélèvement à la source : déploiement par la MSA du prélèvement à la source sur tous les revenus versés à ses ressortissants soumis à imposition (ex. : revenus de remplacement, retraites, etc.)</p>	
<p>Service réclamations : mise en place d'un service en ligne spécifiquement dédié aux réclamations des usagers concernant la qualité de service rendu avec un suivi spécifique des demandes et la mise en place d'un «référé réclamations» au sein de chaque caisse.</p>	Employeurs Particuliers

Description	<p>Plan d'amélioration de la relation téléphonique : déploiement d'une feuille de route pluriannuelle (2019-fin 2021) prévoyant notamment la rationalisation des numéros de téléphone des caisses régionales, la mise en place d'un serveur vocal interactif centralisé, la revalorisation du travail des téléconseillers, la mise en place d'une bibliothèque de « scripts » pour les agents ou encore l'expérimentation de la reconnaissance du langage naturel par téléphone – dans une optique d'optimisation de la relation téléphonique avec les usagers et d'augmentation du « taux de décroché »</p>	Public visé	Particuliers Agents
	<p>Chatbot : expérimentation d'un agent conversationnel sur les sites Internet de 3 caisses régionales permettant de répondre aux questions les plus fréquentes, avec ambition de déployer le service à l'ensemble des caisses (horizon 2021) et sur un périmètre croissant de questions, puis de développer à terme un clavardage permettant aux agents de répondre aux usagers en temps réel à partir du site Internet (horizon 2022)</p>		Particuliers
	<p>Application mobile « Ma MSA et moi » : refonte du design de l'application mobile et intégration de nouveaux services (notamment grâce aux retours des usagers à partir des magasins d'applications) : ex. : consultation du versement d'aides, demande de carte européenne d'assurance maladie, etc. – avec l'objectif de développer progressivement de nouvelles fonctionnalités (ex. : dépôt de pièce justificative par photo, etc.)</p>		Particuliers
	<p>Accompagnement renforcé des employeurs « grands comptes » et de leurs salariés : offre de services modernisée privilégiant le digital qui se fera l'écho de la loi ESSOC (réfèrent unique) avec pour objectif d'accompagner les équipes dirigeantes et les salariés sur l'ensemble de leurs besoins sociaux (information et formation des employeurs aux données sociales sur l'ensemble des législations et accompagnement des salariés sur leurs parcours sociaux et professionnels)</p>		Employeurs Particuliers