

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).

ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris depuis le 1^{er} 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

En janvier 2022,

87 %

des 250 démarches

suivies dans l'observatoire sont réalisables en ligne (+ 20 points par rapport à 2019)

5 millions d'avis déposés

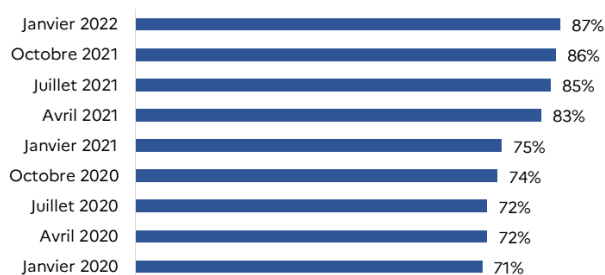
par les Français sur les démarches administratives

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.

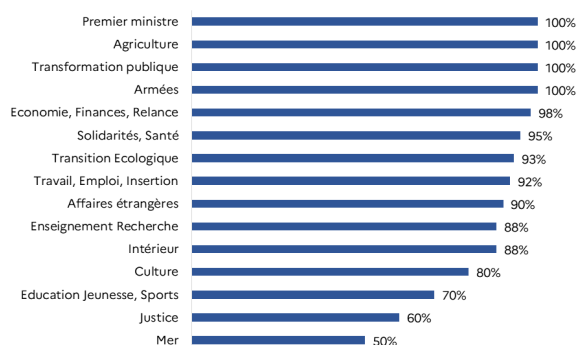
Les données de l'observatoire sont réévaluées et les résultats publiés tous les trimestres, sur observatoire.numerique.gouv.fr, et accessibles en données ouvertes :

- **87 % des démarches suivies dans l'observatoire sont réalisables en ligne**, soit une progression de 20 points entre mai 2019 et janvier 2022
- 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 82 % d'entre elles. Près de 5 millions d'avis sur les démarches administratives ont été recueillis auprès des Français
- 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 octobre 2021

Evolution des démarches réalisables en ligne de janvier 2020 à janvier 2022



Part des démarches réalisables en ligne par ministère



- le nombre des **démarches optimisées pour mobile** est en augmentation, à 79 %. Parmi ces démarches, on note : la « demande de logement social », « postuler à un emploi public », ou la « demande d'attestation de diplôme »
- 76 % des démarches dématérialisées sont raccordées à **FranceConnect**
- 35 % des démarches de l'observatoire ont un taux de conformité supérieur à 75 % au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), soit une augmentation de 24 points depuis 2019. 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^e 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 ^e	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
Demande d'aide juridictionnelle	En cours de déploiement national
Changement de coordonnées ou de situation personnelle en cours de scolarité (école)	En ligne



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

PROCHAINES ETAPES

20 démarches nouvellement accessibles aux personnes en situation de handicap :

- demande d'autorisation administrative de coupe de bois
- demande de carte du combattant et du titre de reconnaissance de la Nation
- créer son compte sur le site de la Journée de défense et du citoyen
- signaler une indisponibilité pour la Journée de défense et du citoyen
- changer la date ou le lieu de sa Journée de défense et du citoyen
- mettre à jour ses données personnelles pour le Service National
- demande de recherche administrative (créatrice de droits) accessible aux personnes en situation de handicap dès sa mise en ligne
- orientation en fin de collège
- paiement lié à la scolarité (collège et lycée)
- changement de coordonnées ou de situation personnelle en cours de scolarité (collège, lycée)
- consulter le livret scolaire (école)
- consulter le livret scolaire (collège)
- recours au recteur de région académique pour une admission en master
- demande d'AAH auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)
- demande unique d'aide à l'autonomie des personnes âgées
- microentrepreneur – immatriculation
- microentrepreneur - déclarer le chiffre d'affaires
- CESU - déclarer les heures (volets sociaux)
- CESU - obtenir une attestation fiscale
- obtenir mon âge de départ à la retraite.