



**MINISTÈRE  
DE LA TRANSFORMATION  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**#FRANCERELANCE**

**ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION  
NUMÉRIQUE DE L'ÉTAT ET DES  
TERRITOIRES**





**MINISTÈRE  
DE LA TRANSFORMATION  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**PUBLICATION  
DE L'OBSERVATOIRE  
DE LA QUALITÉ  
DES DÉMARCHES EN LIGNE  
OCTOBRE 2020**



**L'engagement  
du Président de la République  
et du Gouvernement**

**250**

démarches  
administratives du quotidien  
en ligne en 2022

**Aujourd'hui**

**182**

en ligne actuellement





Pour mener à bien ce chantier, le Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques pilote un observatoire de la qualité des démarches **les plus utilisées par les particuliers et les entreprises.**



### **Des résultats transparents**

Accessibles à tous sur [observatoire.numerique.gouv.fr](https://observatoire.numerique.gouv.fr)



### **Une évaluation par le citoyen**

Les retours d'usagers et entreprises comme guide de l'amélioration continue



### **Tous les trimestres**

Pour tous les domaines de la vie quotidienne





# 2 millions

de Français ont donné leur avis sur des démarches administratives en ligne lors des 12 derniers mois.



# 71%

d'avis positifs recueillis.  
Objectif 80% en 2022.





## Les résultats d'octobre 2020

Satisfaction utilisateur	Compatibilité mobile	Assistance facile à contacter	Disponibilité et rapidité	France Connect	Prise en compte handicaps	Dites-le-nous-une-fois
71%	72%	75%	67%	60%	12%	47%
d'avis positifs	sont accessibles sur mobile	ont une assistance accessible	sont rapides et on un taux de disponibilité élevé	ont intégré FranceConnect	sont accessibles aux personnes handicapées	ne redemandent pas d'information administrative déjà connue





## Ministère

Ministère	Démarches réalisables en ligne	Taux de satisfaction moyen (*)
Justice	30% ●	80% ●
Cohésion des territoires et Relations avec les collectivités territoriales	45% ●	79% ●
Culture	58% ●	60% ●
Éducation, Jeunesse et Sports	59% ●	68% ●
Mer	66% ●	45% ●
Armées	70% ●	69% ●
Travail, Emploi et Insertion	74% ●	64% ●
Intérieur	77% ●	78% ●
Europe et Affaires étrangères	78% ●	80% ●
Enseignement supérieur, Recherche et Innovation	78% ●	—
Solidarités et Santé	82% ●	68% ●
Transition écologique	100% ●	72% ●
Agriculture et Alimentation	100% ●	77% ●
Économie, Finances et Relance	100% ●	65% ●
Services du Premier ministre	100% ●	94% ●

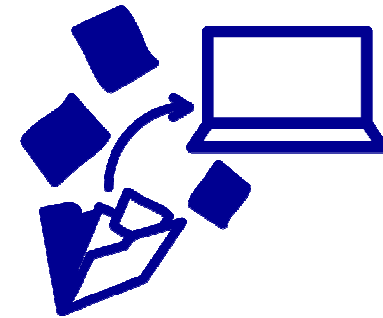
\* Pour les démarches dématérialisées qui ont le bouton « Je donne mon avis » et qui ont recueilli plus de 100 avis.





## Les priorités jusqu'en 2022

- Un taux croissant de **mise en ligne des démarches** pour respecter les engagements du Gouvernement
- Une numérisation qui doit avant tout viser **la satisfaction des usagers**
- Un accent à mettre sur **la simplicité et l'ergonomie des démarches**







**Intervention de Sophie Cluzel,  
Secrétaire d'Etat auprès du Premier  
Ministre chargée des Personnes  
handicapées**

*Le numérique ne peut pas laisser de côté 12 millions de Français parce qu'ils sont en situation de handicap. La très faible accessibilité des services publics en ligne aux personnes en situation de handicap n'est pas satisfaisante, et nous devons tous nous mobiliser pour atteindre l'ambition des 80% de démarches accessibles d'ici la fin du mandat.*

**21% 12%**

des démarches ont publié  
une déclaration  
d'accessibilité depuis moins  
de 3 ans.

des démarches sont  
effectivement accessibles  
aux personnes en situation  
de handicap.





# ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE L'ÉTAT ET DES TERRITOIRES





À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021

**500 millions €**

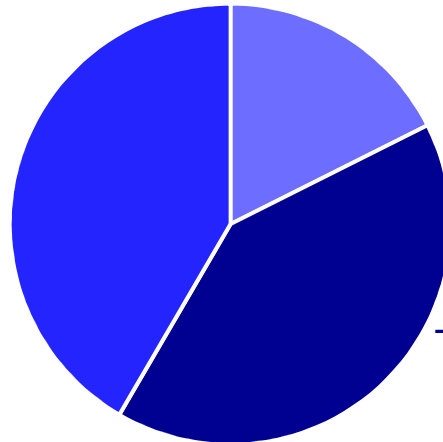
**pour la transformation numérique de l'État  
et des territoires pilotés par le Ministère de la Transformation  
et de la Fonction publiques**





# 500 millions € pour

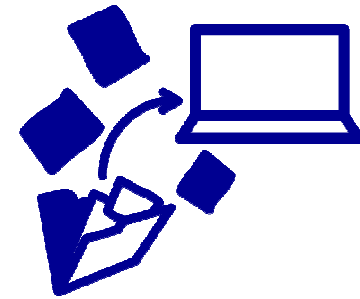
Outils de travail  
numérique des  
agents publics  
208 millions €



Soutien numérique des  
collectivités locales  
88 millions €

Transformation  
numérique de  
l'Etat  
204 millions €





## 204 millions € pour l'administration numérique

- **Pour accélérer** la numérisation des démarches administratives
- **Favoriser le partage de données** pour améliorer le pilotage des politiques publiques
- **Pour soutenir** les projets et les bonnes pratiques des territoires
- **Pour transformer** en profondeur l'action publique grâce au numérique et à l'innovation

**88 millions € pour soutenir les projets des collectivités territoriales**





## 208 millions € pour les outils numériques de nos agents publics

- **De nouveaux outils** numériques permettant le télétravail ou le travail en mobilité
- **Des débits augmentés** sur le réseau de l'État et notamment les services déconcentrés
- **Un accompagnement** et de la **formation** aux méthodes de travail numériques





**Un guichet unique pour tous, ministères et collectivités**

**[FRANCE-RELANCE.TRANSFORMATION.GOUV.FR](https://france-relance.transformation.gouv.fr)**

**Des équipes dédiées pour atteindre ces objectifs**

La Direction  
interministérielle  
du numérique  
(DINUM)

La Direction  
interministérielle de la  
transformation publique  
(DITP)

Des experts du numérique :  
Commando UX,  
Entrepreneurs d'intérêt  
général

**Toutes les informations utiles sur le plan #FranceRelance**

**[ECONOMIE.GOUV.FR/PLAN-DE-RELANCE](https://economie.gouv.fr/plan-de-relance)**





**MINISTÈRE  
DE LA TRANSFORMATION  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

