



MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

NUMÉRISATION DES 250 DÉMARCHES ESSENTIELLES À LA VIE QUOTIDIENNE DES FRANÇAIS

POINT D'ETAPE

Lundi 6 septembre 2021

L'engagement
du Président de la République
et du Gouvernement

250

démarches
administratives du quotidien
en ligne en 2022

Aujourd'hui

212

en ligne actuellement

↑ +30

démarches depuis octobre 2020

- Demande d'aide juridictionnelle
- Établissement d'une procuration de vote
- Inscription en ligne au collège et au lycée





3 millions

de Français ont donné
leur avis sur des démarches
administratives en ligne

+1 million

depuis octobre 2020



7,4/10

Note moyenne de satisfaction



Résultats en septembre 2021

Satisfaction
utilisateur

=*

7,4/10

note
moyenne de
satisfaction

Assistance
facile à
contacter

+8pts

83%

ont un canal de
contact humain
d'assistance
accessible

Compatibilité
mobile

+7pts

79%

accessibles
sur mobile

Rapidité du
site

+4pts

71%

des sites sont
rapides
avec un taux de
disponibilité
élevé

France
Connect

+9pts

69%

ont intégré
FranceConnect

Prise en
compte
handicaps

+3pts

15%

accessibles
aux personnes
handicapées

Dites-le-nous-
une-fois

+9pts

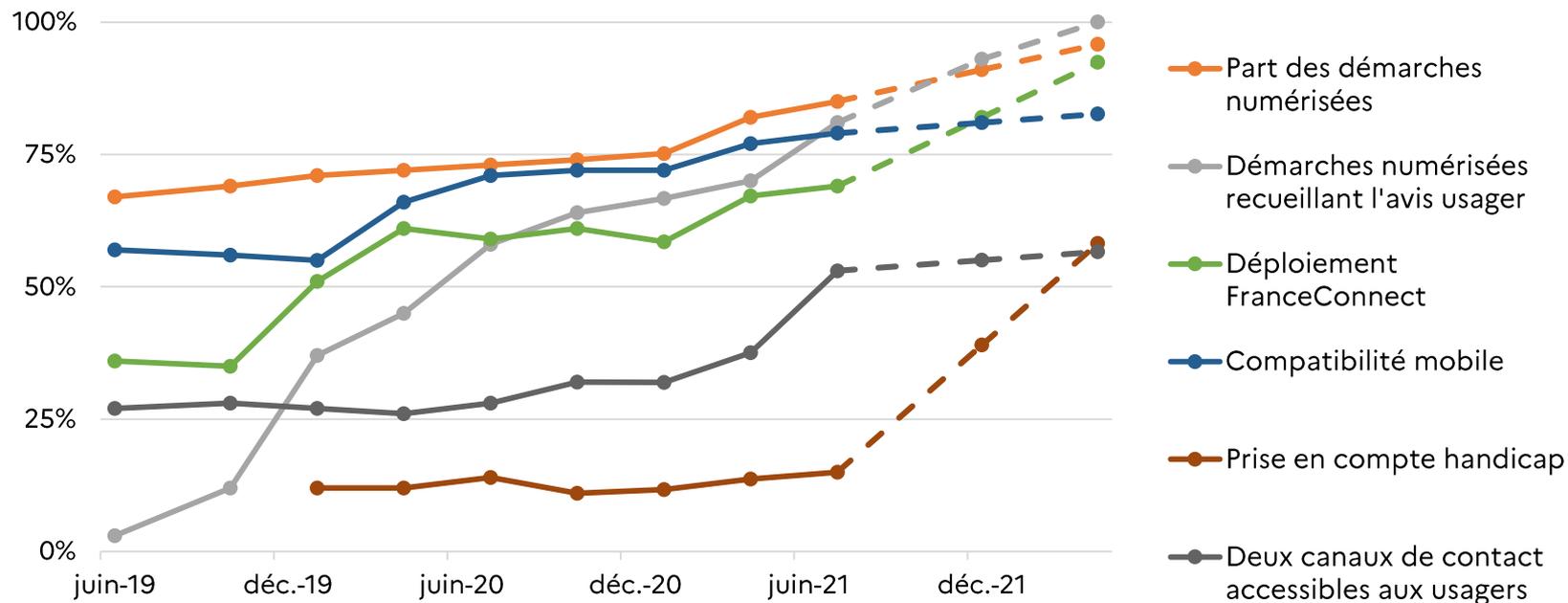
58%

ne redemandent
pas d'information
administrative
déjà connue

*depuis octobre 2020



Des progrès constants depuis 2017



Ministère

Ministère	Démarches réalisables en ligne	Note moyenne de satisfaction (/10) (*)
Services du Premier ministre et autorités administratives indépendantes	100% ●	9,4 ●
Transformation et Fonction publiques	100% ●	7,4 ●
Agriculture et Alimentation	100% ●	7,8 ●
Économie, Finances et Relance	98% ●	6,6 ●
Solidarités et Santé	93% ●	8,1 ●
Transition écologique	93% ●	7,6 ●
Travail, Emploi et Insertion	92% ●	6,6 ●
Europe et Affaires étrangères	90% ●	8,8 ●
Enseignement supérieur, Recherche et Innovation	88% ●	5,6 ●
Intérieur	83% ●	7,7 ●
Armées	82% ●	6,8 ●
Culture	80% ●	5,3 ●
Éducation, Jeunesse et Sports	70% ●	6,9 ●
Justice	56% ●	7,7 ●
Mer	50% ●	5 ●

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



**Accélération des objectifs
grâce au**

Commando UX

des équipes d'experts déployés au sein des administrations pour améliorer l'expérience usagers de ces 250 services numériques, par exemple :

- Mise en accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap de la place de l'emploi public
- Simplification du renouvellement mensuel de la situation de demandeur d'emploi



7M€

déjà investis à date par le ministère de la transformation et de la fonction publiques pour financer et soutenir la qualité de la numérisation des démarches administratives



FranceConnect



Nombre d'usagers

500 000

En 2017

28 millions

Aujourd'hui

30 millions

Fin 2021

- 1 000 services en ligne accessibles par FranceConnect
- 8 mois d'avance sur les objectifs de déploiement prévus
- Plus d'un million de téléchargements par semaine d'attestations de vaccination COVID-19 grâce à FranceConnect

 **+ 7 millions**
d'utilisateurs depuis
janvier 2021



NOS OBJECTIFS POUR 2022



Améliorer les démarches à partir du retour des usagers



Des résultats transparents

Accessibles à tous sur observatoire.numerique.gouv.fr



Une évaluation par le citoyen

Les retours d'usagers et entreprises comme guide de l'amélioration des services publics



3 795

Expériences publiées sur Voxusagers

SERVICES PUBLICS+ 

Lancement de la commission « usagers » de Services Publics + fin septembre



Nos projections pour fin 2021

222

démarches en ligne

+10 par rapport
à aujourd'hui

Compatibilité
mobile

France
Connect

Dites-le-nous-
une-fois

81%

accessibles
sur mobile

+2pts

82%

ont intégré
FranceConnect

+13pts

60%

ne redemandent
pas d'information
administrative
déjà connue

+2pts



Accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap

52%

des démarches numérisées
ont fait l'objet d'un audit
d'accessibilité

 **+31pts**
depuis la circulaire de
septembre 2020

39%

des démarches numérisées
seront accessibles aux
personnes en situation de
handicap fin 2021

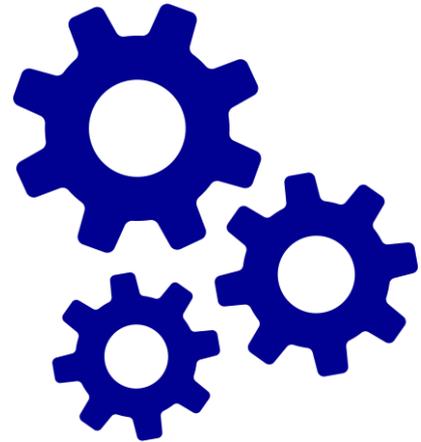
+24pts par rapport
à aujourd'hui



Objectif : zéro démarche du quotidien en 100% papier

Les efforts engagés permettront notamment de réaliser :

- La numérisation des **demandes de permis de construire**
- La dématérialisation de la **saisine du tribunal de proximité**
- Le **vote en ligne pour les Français de l'étranger** aux élections législatives



Les outils pour les agents publics



250 000

ordinateurs portables
déployés depuis mars 2020



1 accord

signé à l'unanimité sur le
**télétravail dans la fonction
publique** le 13 juillet 2021



45M€

déjà investis pour améliorer
les outils de travail
numériques des agents
publics





MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Contact presse

Ministère de la transformation et de la fonction publiques

presse.mtfp@transformation.gouv.fr

01 53 18 42 68

