



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

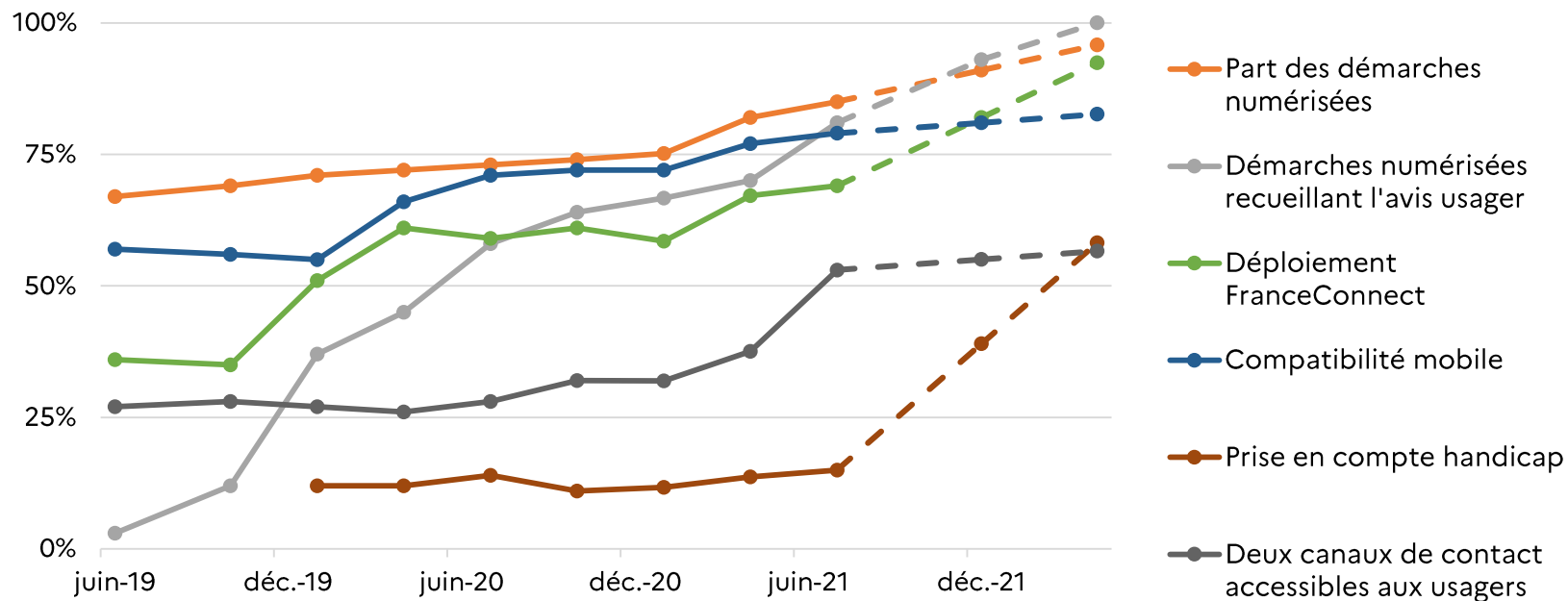
**58%**

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](https://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

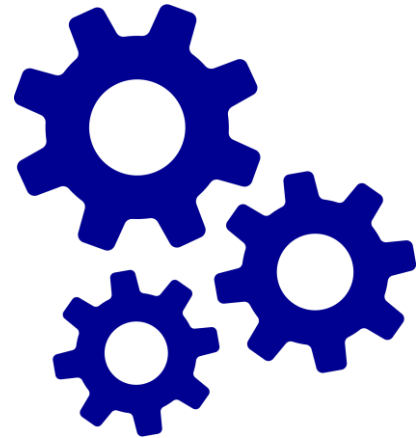
**+24pts** par rapport  
à aujourd'hui



# 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](mailto:presse.mtfp@transformation.gouv.fr)

01 53 18 42 68

