



demarches-simplifiees.fr

# Simplement dématérialiser

## Bilan d'étape

Du CITP 1er février 2018 au CITP du 15 Novembre 2019

15 novembre 2019

# Rappel de ce qu'est Démarches simplifiées

**"Demarches-simplifiees.fr"** est un **service en ligne\*** ouvert à tous les **organismes publics** qui permet de **créer des téléservices** en quelques minutes et de **gérer les demandes des usagers** sur une plateforme dédiée.



\* Solution open source: déjà deux installations: ministère des armées et Gouvernement Polynésien

# Un service mutualisé proposé en application d'une décision du CITP

1<sup>er</sup> Comité interministériel  
de la **transformation publique** 1 février 2018

« Le Gouvernement se donne pour objectif au 1 janvier 2022 de rendre la totalité de ses services publics accessibles en ligne, y compris via un téléphone mobile. En parallèle, des moyens spécifiques seront déployés afin d'accompagner les citoyens les plus éloignés des outils numériques »

- Un « **kit de développement rapide de services en ligne** » sera lancé le 1<sup>er</sup> mars pour faciliter et raccourcir les délais de lancement de nouveaux services en ligne. Elle sera mise à disposition de toutes les personnes publiques avec l'objectif de rendre accessibles en ligne 500 nouvelles démarches administratives en 2018.



[demarches-simplifiees.fr](https://demarches-simplifiees.fr)

4<sup>ème</sup> Comité interministériel  
de la **transformation publique** 15 novembre 2019

## III. Le numérique au service l'efficacité de l'action publique

**Engagement n° 9** : dans le cadre du programme Action publique 2022, le Gouvernement s'est engagé à rendre accessible sur internet l'ensemble des démarches administratives. Afin de suivre de manière précise l'état d'avancement de ce chantier, le Gouvernement s'est doté depuis juin 2019 d'un **Observatoire de la dématérialisation** qui rend compte, chaque trimestre, de la numérisation de 250 démarches administratives emblématiques (critère : le nombre de fois où la démarche est effectuée chaque année par les usagers). Tout en poursuivant ces objectifs quantitatifs, le Gouvernement a souhaité mettre l'accent sur la qualité et la simplicité de la numérisation du point de vue de l'utilisateur. Cela passe par :

- ▶ le **pré-remplissage des données pour le compte de l'utilisateur** ou l'application du principe du « **dites-le-nous une fois** », grâce à la reprise automatique des informations déjà détenues par les différentes administrations, notamment par le déploiement d'API (interfaces de programmation applicative) ;
- ▶ la détection et l'**accompagnement des usagers en difficulté face aux outils numériques**.

Lancement effectif le 1 mars 2018

Bilan

Démarche Simplifiée a été initiée par l'équipe chargée du programme Dites-le-nous une fois en 2016 (sous le nom de  TPS), et pilotée selon les principes de Beta.gouv. Il a fait l'objet d'une incubation pendant deux ans avant un lancement officiel en mars 2018

# Pourquoi demarches-simplifiees.fr






# La dématérialisation des démarches est un chantier devant nous

- Seulement **30% des démarches administratives\*** de l'Etat en France sont accessibles en ligne
  - Moins de 15% sont dématérialisée et **interactives**
- **75% des démarches ont une volumétrie inférieure à 10 000 dossiers par an**
  - 80% des démarches ne font pas l'objet de système d'information de traitement
- **La France: 22 ème sur 27 pour le préremplissage des données en ligne**

*\*On entend par « démarche administrative » toute procédure engagée par un usager auprès d'une autorité investie d'une mission de service public, qui s'effectue par le biais d'un support permettant un transfert d'informations utiles au traitement d'un dossier, en vue de l'obtention d'un droit, pour exercer un devoir, ou effectuer une demande.*

*On entend par dématérialisée, une procédure effectuée entièrement en ligne, dont le traitement est effectué sur un support numérique, et la décision est communiquée selon les mêmes vecteurs.*

# Démarches-Simplifiées répond aux objectifs des politiques publiques

	Programme / contraintes	Nativement	Facilite
	1 ) Dématérialiser 100% des démarches		
	2 ) Ne plus exiger des pièces récupérables auprès d'un acteur public		
	3 ) DLNUF Déployer des démarches et de nouveaux formulaires qui soient DLNUF		
	4 ) SVE; Etre en mesure de recevoir toutes les saisines des usagers en électronique		
	5 ) informatiser et dématérialiser mais au coût optimal		

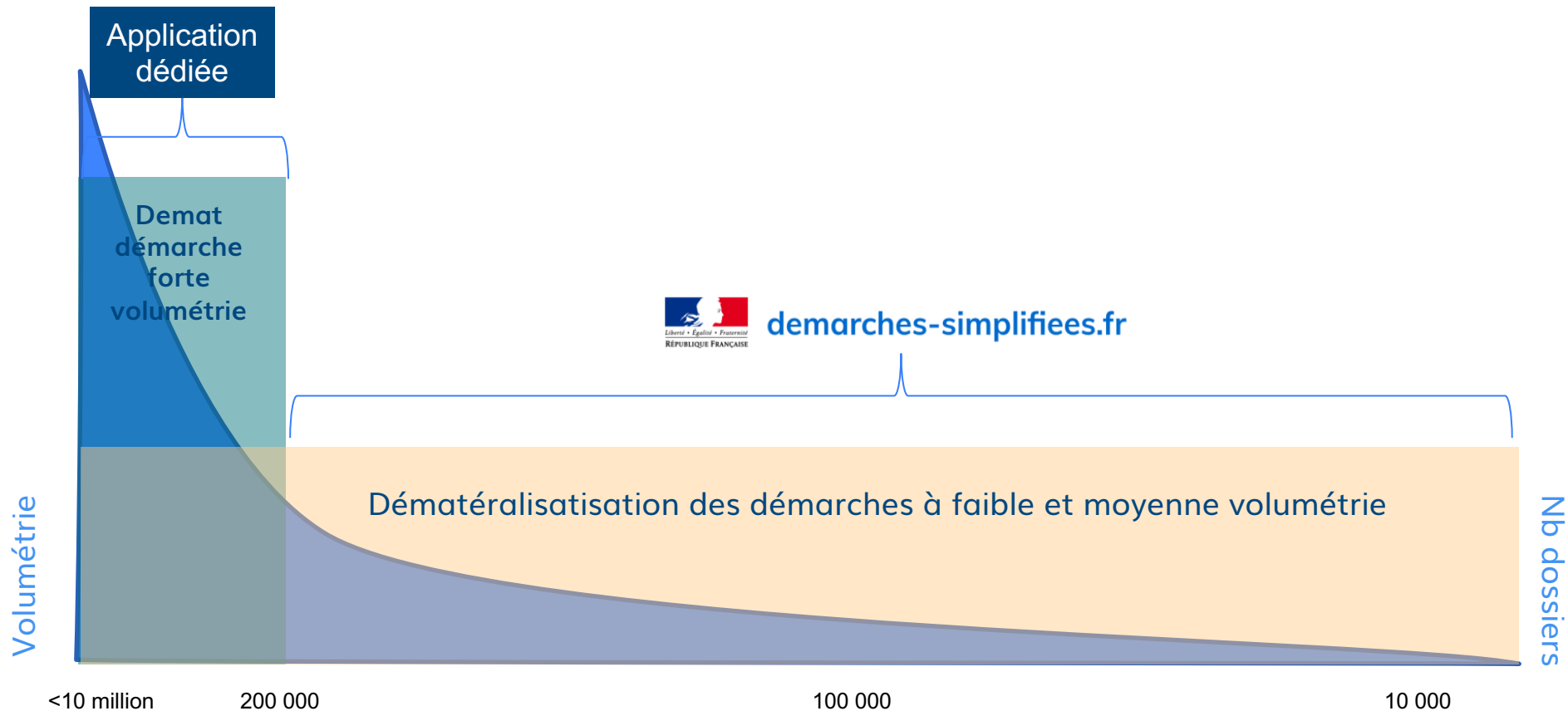
# La promesse demarches-simplifiees.fr

# La dématérialisation publique pour tous

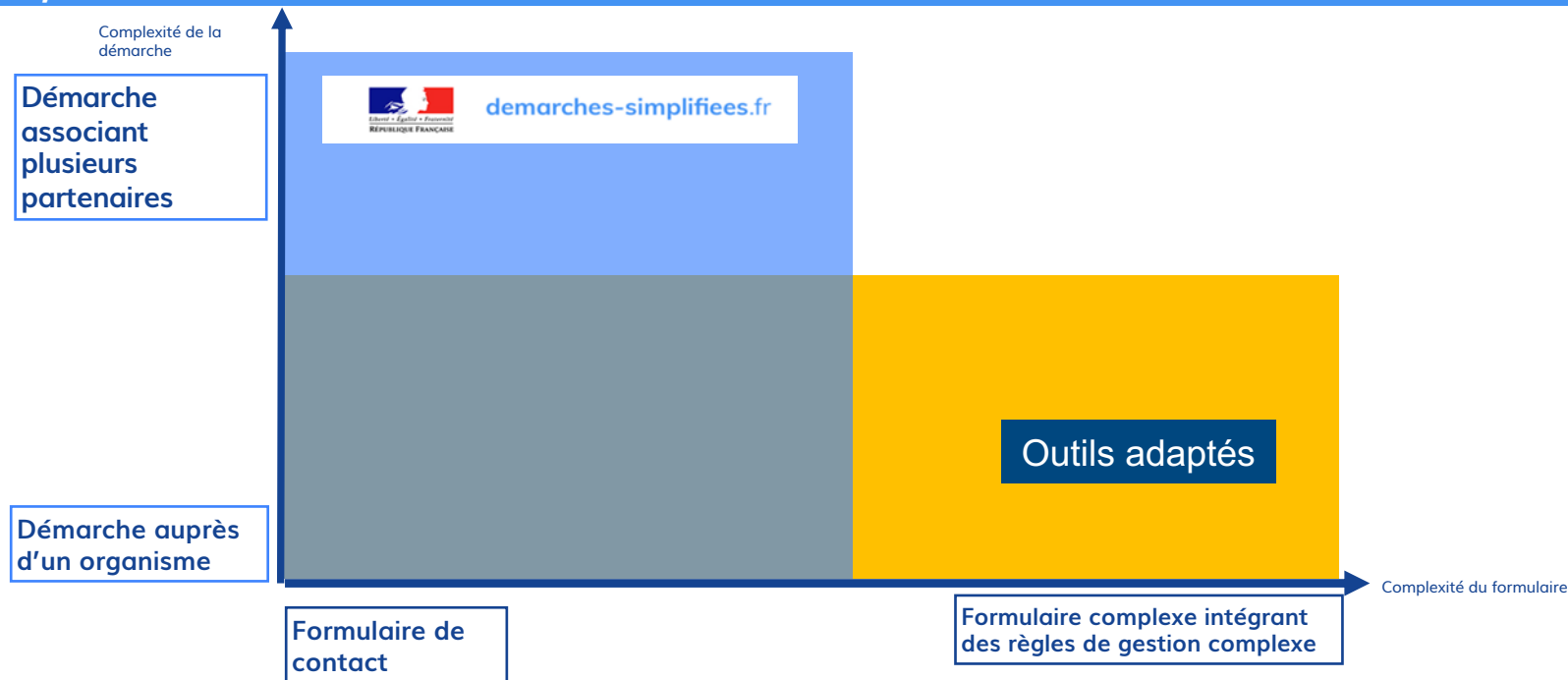
- pour les **usagers** comme pour les **agents**
- à **moindre coût**
- le plus **facilement** possible
- avec des **fonctions collaboratives innovantes** et **profiter** de toutes **les ressources numériques publiques** disponibles
- en **faisant économiser de l'argent à l'Etat et au contribuable** :  
4000 procédures publiques x 20k€ = 80M€ (alors qu'un outil mutualisé comme "demarches-simplifiees.fr" coûte **80 fois moins cher**).



# Positionnement de DS en matière de service proposé



**DS propose une solution complémentaire aux autres dispositifs publics et privés de dématérialisation, mais avec plusieurs atouts: sa facilité de mise en œuvre, l'intégration d'API publiques, de France Connect, et son volet réseau social**



**Le champs d'intervention de DS est avant tout sur les démarches reposant sur des formulaires simples, mais qui peuvent être complexes par le nombre de partenaires impliqués**

# LES ENJEUX DE DS D'ICI 2022

- Devenir la plateforme de dématérialisation par défaut de toutes les démarches à faible et moyenne volumétrie
  - Répondre aux enjeux d'une dématérialisation de masse, au bénéfice des usagers et des agents, dans l'objectif d'une plus grande efficience des services.
  - Répondre aux contraintes de mise en œuvre des démarches urgentes (AAP...)
  - Rester un portail intégrant des fonctions innovantes (Connect agent, Connect aidant, référentiel géographique, pour éviter des dev spécifiques pour ces seuls aspects...)
- Proposer une alternative pour les démarches à forte volumétrie
  - Développer des fonctionnalités permettant de traiter les volumétries importantes pour des démarches simples
- Proposer une solution OPEN SOURCE pour ceux qui le souhaitent
  - Pour les organismes et ministères qui souhaitent une plus grande autonomie dans la mise en œuvre de leur stratégie de dématérialisation
  - Ouvrir à l'international des partenariats

# Les fondements juridiques mis en œuvre par DS

# Rendre effectif pour tous le cadre juridique actuel

## Articles du CRPA: Code des Relations entre le Public et l'Administration

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000031366350>

### ● Point 1 : Faciliter le droit à la saisine par voie électronique Article L112-8

Toute personne, dès lors qu'elle s'est identifiée préalablement auprès d'une administration, peut, dans des conditions déterminées par décret en Conseil d'Etat, adresser à celle-ci, par voie électronique, une demande, une déclaration, un document ou une information, ou lui répondre par la même voie.

### ● Point 2 : Le passage par un téléservice peut être déployé en sus et place de la saisine par mail .... Article L112-9

L'administration met en place un ou plusieurs téléservices, dans le respect des dispositions de [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique et aux libertés et des règles de sécurité et d'interopérabilité prévues aux chapitres IV et V de l'ordonnance n° [2005-1516](#) du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.

Lorsqu'elle met en place un ou plusieurs téléservices, l'administration rend accessibles leurs modalités d'utilisation, notamment les modes de communication possibles. Ces modalités s'imposent au public.

Lorsqu'elle a mis en place un téléservice réservé à l'accomplissement de certaines démarches administratives, une administration n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce téléservice.

# Rendre effectif pour tous le cadre juridique actuel

- **Point 3: L'identification d'un usager dans le cadre d'un téléservice est facilitée:**
  - Article R112-9-1 Créé par Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 - art. 1
  - Pour une entreprise, son numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements, s'il s'agit d'une association, son numéro d'inscription au répertoire national des associations et, dans les autres cas, ses nom et prénom et ses adresses postale et électronique »
  
- **Point 4 : Formuler une décision par le biais d'un téléservice est légal**
  - L212-2: Sont dispensés de la signature de leur auteur, dès lors qu'ils comportent ses prénom, nom et qualité ainsi que la mention du service auquel celui-ci appartient, les actes suivants :
  
  - Les décisions administratives qui sont notifiées au public par l'intermédiaire d'un téléservice conforme à l'article L. 112-9 et aux articles 9 à 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ainsi que les actes préparatoires à ces décisions ;

# Comment fonctionne « démarches-simplifiees.fr »

# Des fonctions génériques mais complètes

## 1 ) Organisme public

### Création d'une démarche et publication en ligne

Un agent administrateur peut créer son formulaire puis le publier sans avoir à exiger les informations déjà connues de l'administration



## 2 ) Utilisateur

### Remplir les dossiers

L'utilisateur accède à ses dossiers depuis un compte unique et les remplit. Il peut suivre l'avancement de ses demandes



## 3) Utilisateur et accompagnateur

### Dialoguer

Les utilisateurs peuvent dialoguer avec les accompagnateurs de l'administration à chaque étape de la démarche



## 4) Utilisateur et administration

### Co-construire le dossier

Les utilisateurs et l'administration peuvent inviter d'autres partenaires à co-construire le dossier



Démarches simplifiées intègre l'ensemble des fonctions permettant d'effectuer une dématérialisation des démarches en ligne et le traitement des dossiers par les agents, sans rupture dans la chaîne de traitement



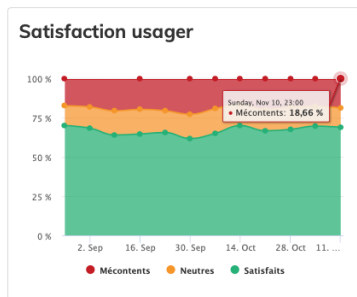
# Le niveau de services proposé par DS est au dessus de la moyenne des services publics en ligne

<https://observatoire.numerique.gouv.fr/observatoire/>



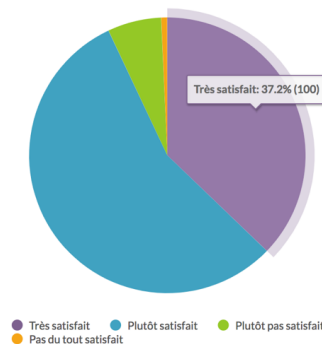
1

- 69 % de « satisfaits » plus ½ des 12 % de « neutres »
- Pour 6600 retours, sur 93 000 dossiers déposés au mois d'octobre 2019, soit 7 % des personnes ayant déposé un dossier



2

- Enquête réalisée auprès de 350 administrateurs en février 2019



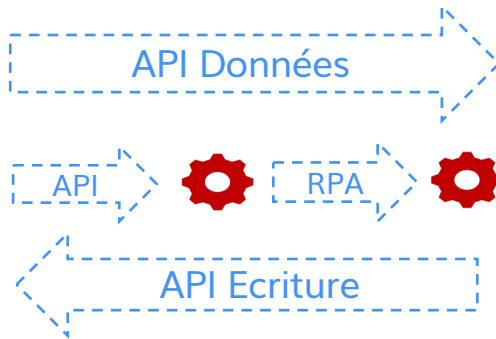
# Les 3 grands principes de la co-construction avec DS

- **Co-construire une réponse à plusieurs : l'utilisateur maître de son dossier**
  - L'utilisateur peut décider de construire sa réponse seul ou en associant des partenaires,
  - Ses partenaires peuvent être un ou plusieurs « aidants », selon son choix
- **Accompagner l'utilisateur dès les débuts de sa réponse = une exigence**
  - L'utilisateur peut déposer son dossier, même incomplet, pour bénéficier de l'accompagnement des agents traitants, en ligne, ou par d'autres canaux de contact.
  - L'action première de l'instructeur est d'aider l'utilisateur à constituer son dossier
- **Manager par la confiance: absence de processus de traitement imposé**
  - Pas de planification préalable des processus: Les services s'organisent comme ils le souhaitent dans DS.
  - L'accès au dossier pour les instructeurs est avant tout **simultané**, pour plus d'efficacité et de réactivité; **c'est la co-instruction**
  - Tout agent instructeur peut valider un dossier. (Et tout instructeur le sait)

# Pour les acteurs publics, le moyens d'interopérabilité sont simplifiés aussi



demarches-simplifiees.fr



SI Métier



**Cas N°1**  
Utilisation  
de DS à  
100% des  
fonctions

Collecte de  
l'information  
(dossier usager)

Instruction de la  
demande

Réponse à  
l'utilisateur

Intégration



**Cas N°2**  
Utilisation  
de DS pour  
ses fonctions  
de front

Collecte de  
l'information  
(dossier usager)

Instruction de la  
demande

Réponse à  
l'utilisateur

Intégration

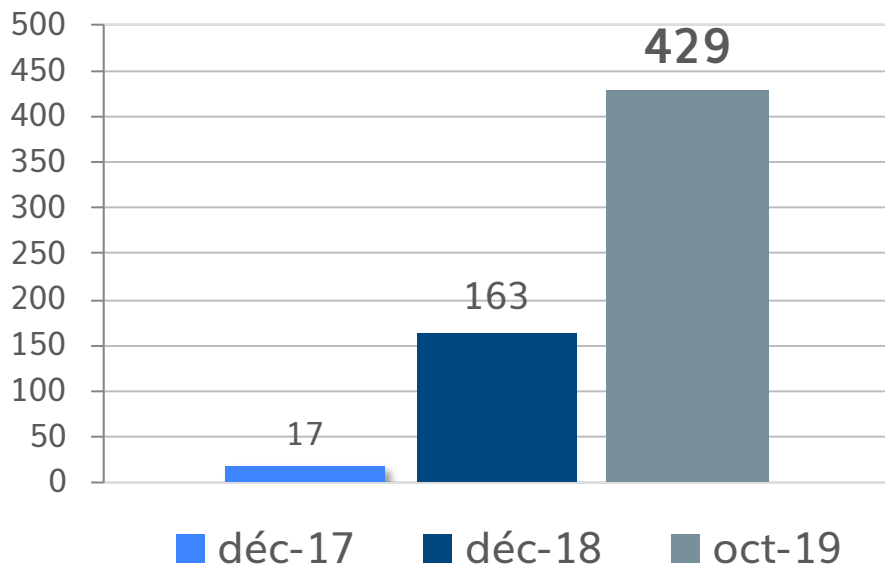


Infocentre  
Archivage

# Le bilan des 22 derniers mois

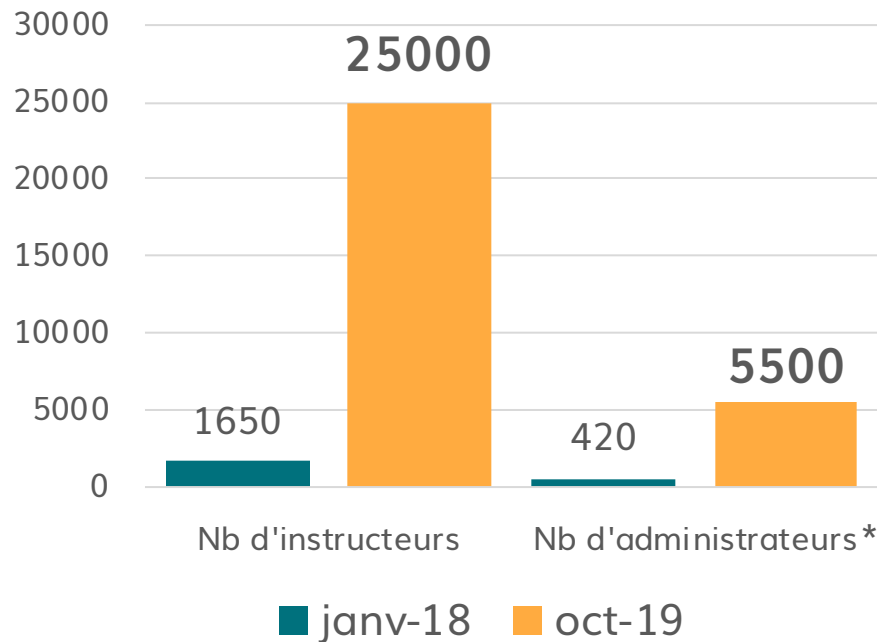
# Démarches simplifiées implique plus de 400 organismes publics et mobilise 25 000 agents

## Nombre d'organismes mettant en œuvre DS



\*Organismes publics ayant publié au moins une démarche en ligne

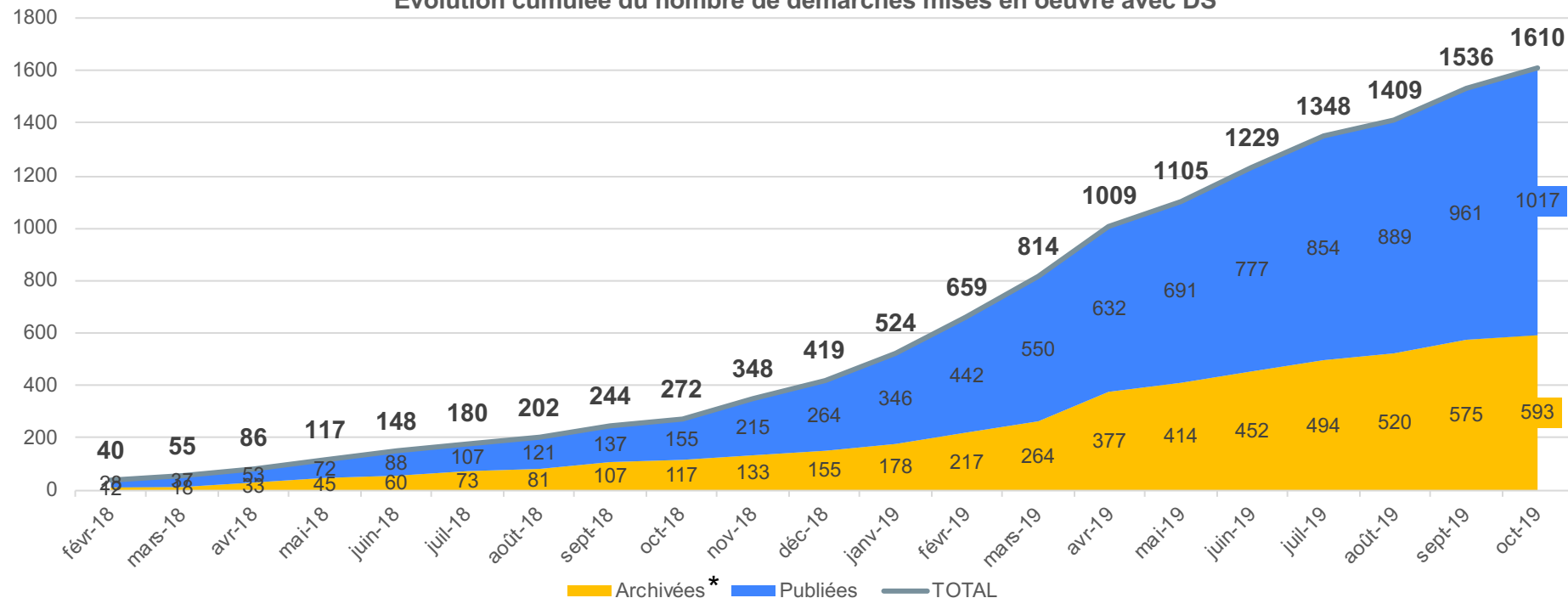
## Nombre d'agents impliqués



\*Les administrateurs sont les agents habilités à créer des démarches en ligne

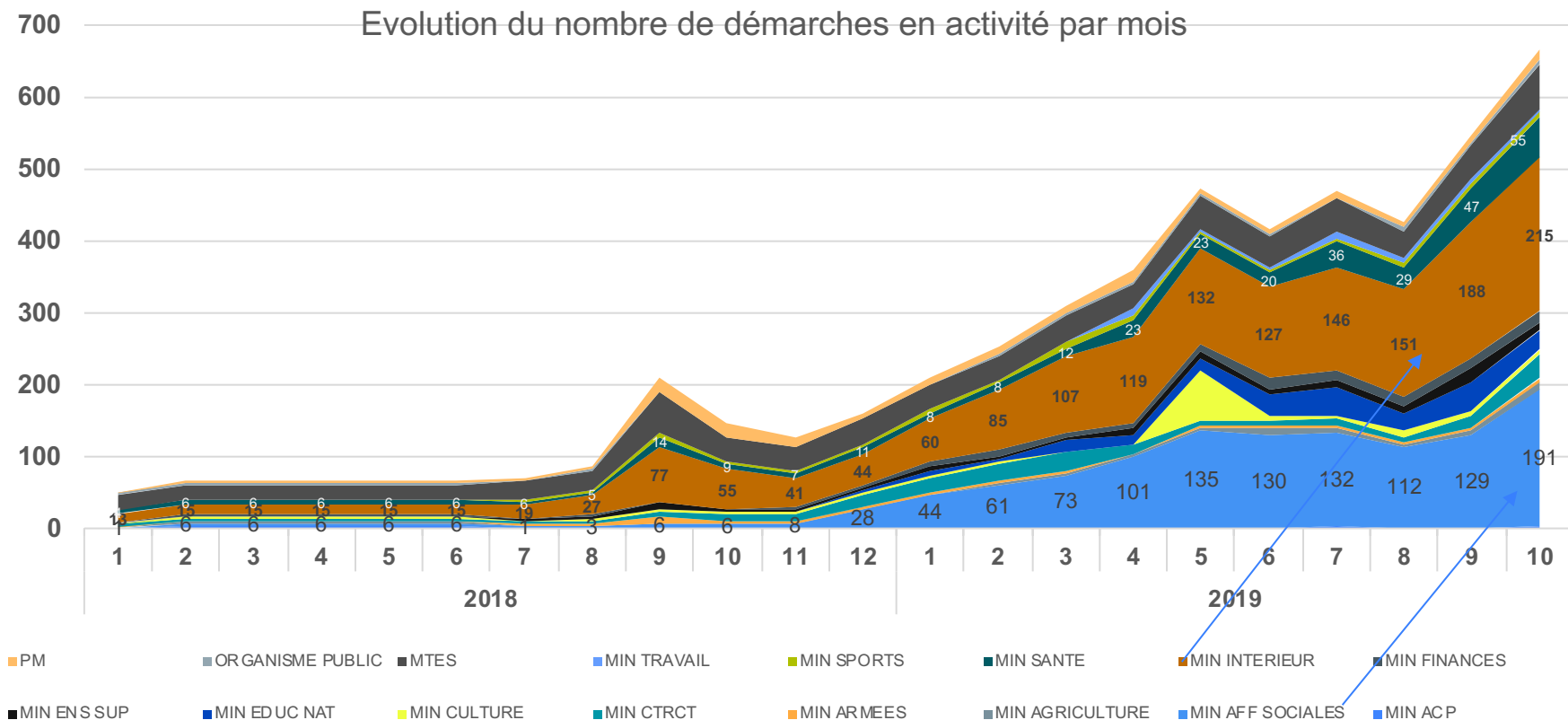
# Près de 1600 démarches ont été publiées depuis 22 mois

Evolution cumulée du nombre de démarches mises en oeuvre avec DS



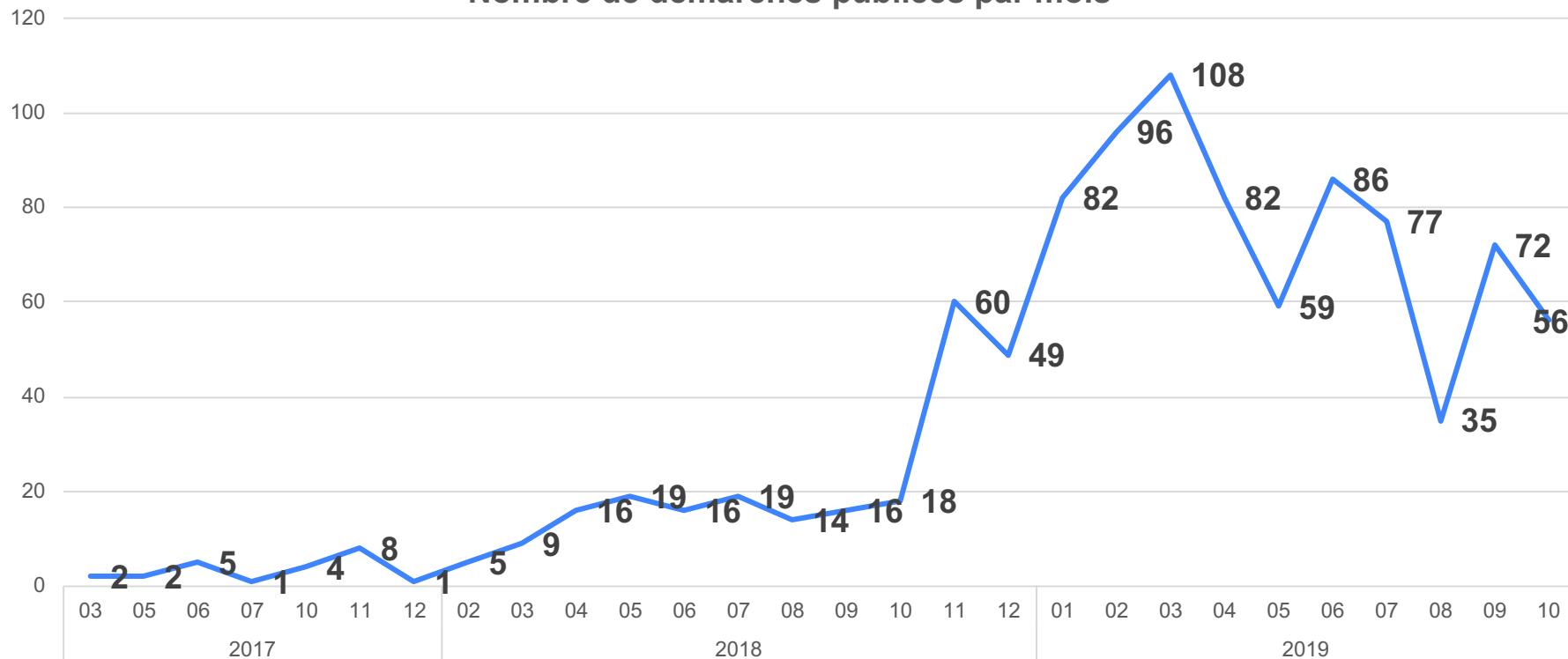
\* Les démarches administratives peuvent être permanentes ou avoir une durée limitée (appel à projet par exemple), ou bien la procédure à besoin d'être adaptée

En cumulé, le nombre de démarches actives atteint **un record de 660** fin octobre 2019.



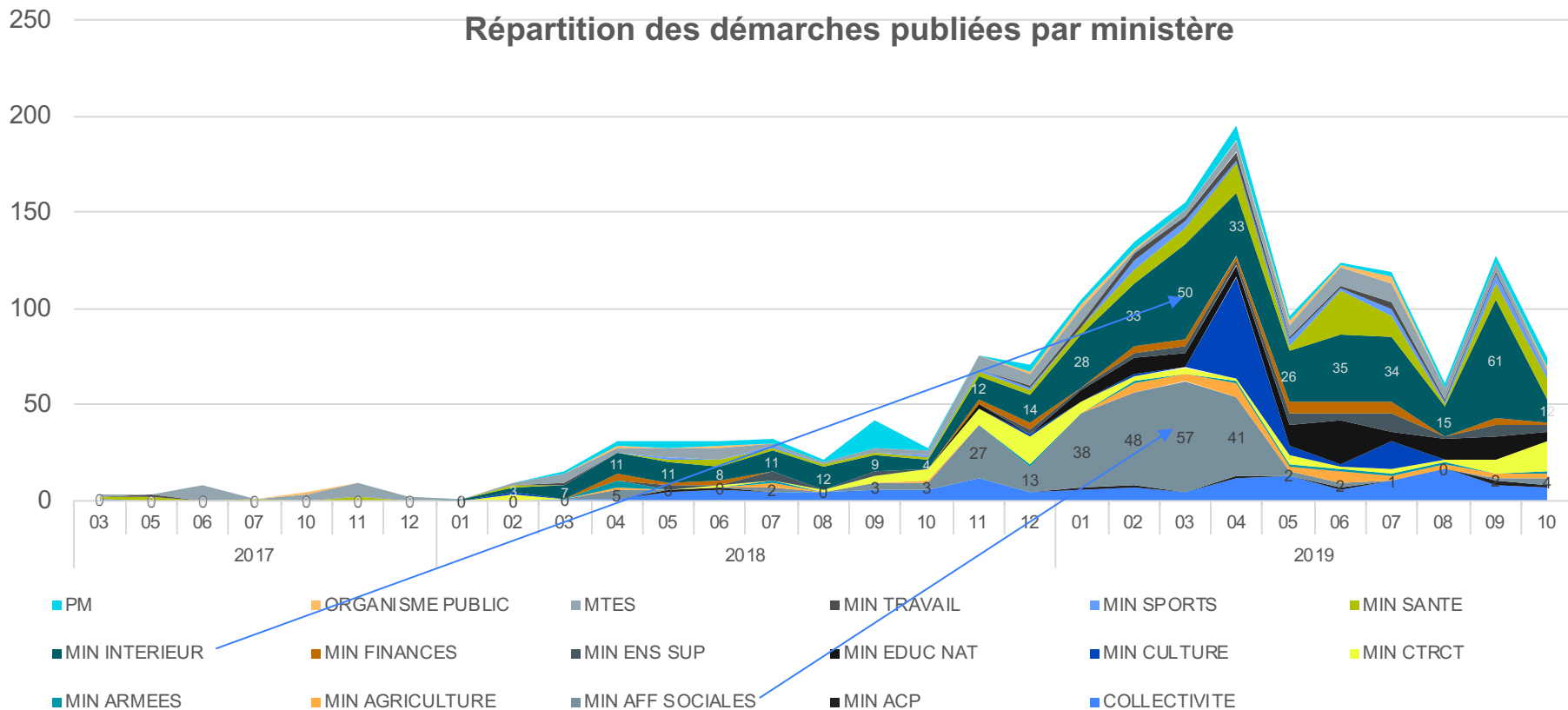
# La plus forte activité a eu lieu en début d'année 2019

Nombre de démarches publiées par mois



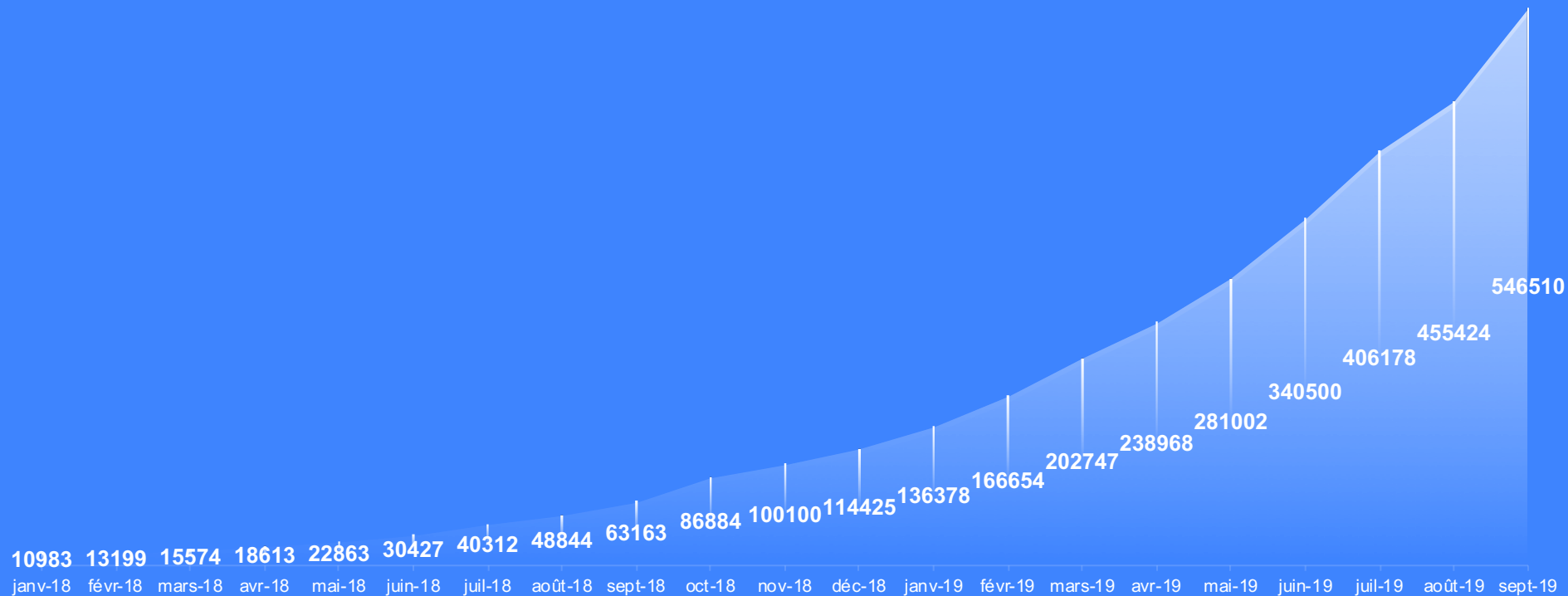


# Les services des Ministères des affaires sociales et de l'Intérieur sont les premiers utilisateurs de DS

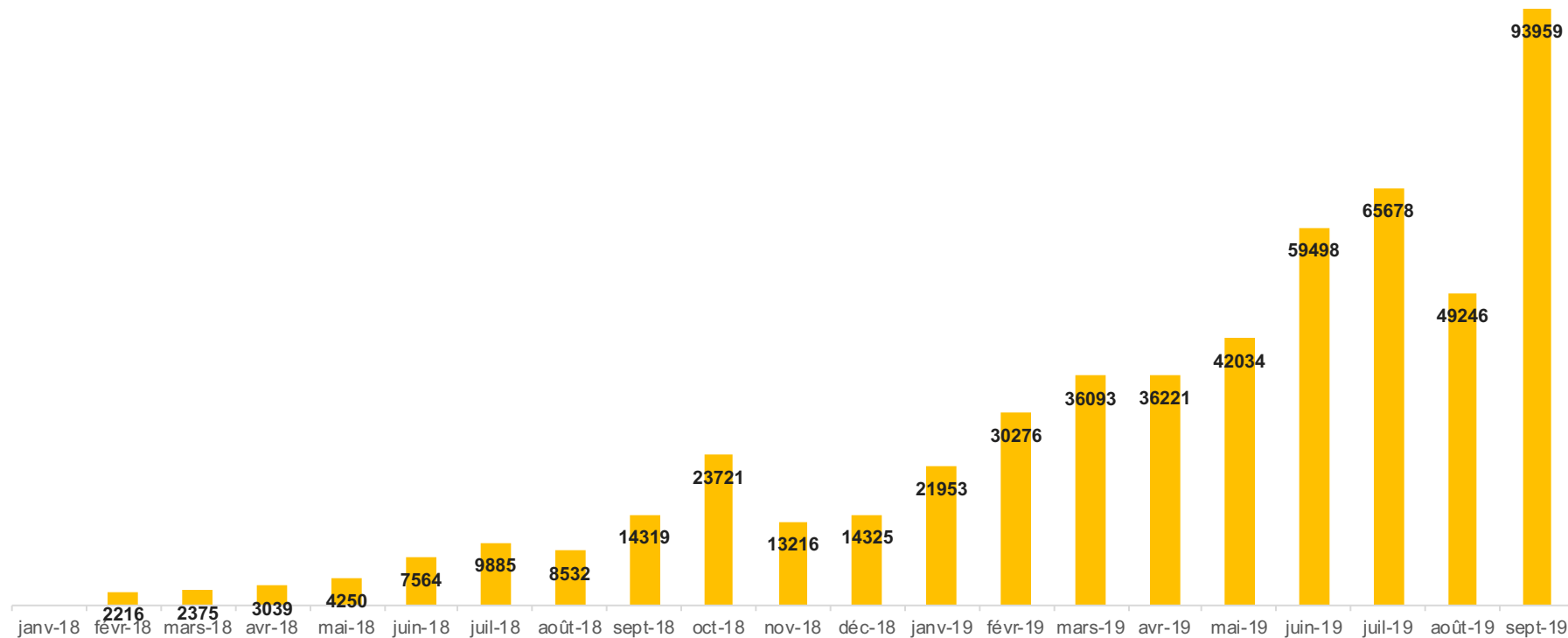


# Le nombre de dossiers déposés voit une accélération depuis le début d'année 2019

PROGRESSION DU NOMBRE DE DOSSIERS DÉPOSÉS SUR "DEMARCHES-SIMPLIFIEES.FR"



# Le nombre de dossiers déposés progresse pour atteindre presque 100 000 par mois

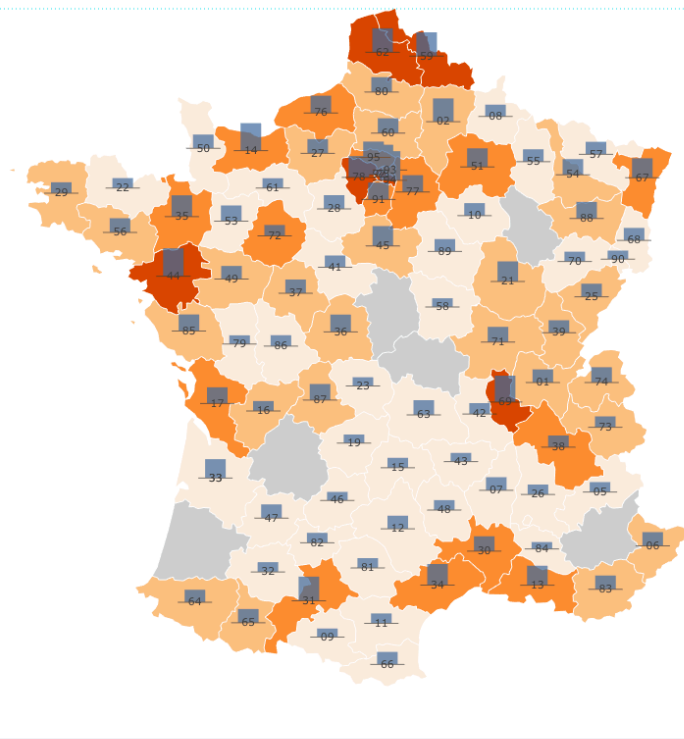


# 95 % des démarches publiées émanent de l'Etat ( ministères et organismes publics), dont 50% des services déconcentrés

Étiquettes de lignes	2018		Fin octobre 2019		Total dossiers	Répartition générale
	Total Nb dossiers	Répartition	Total Nb dossiers	Répartition		
COLLECTIVITE	7462	7,02%	22439	4,40%	29901	4,85%
MIN ACP	571	0,54%	3568	0,70%	4139	0,67%
MIN AFF SOCIALES	3469	3,26%	56609	11,10%	60078	9,75%
MIN AGRICULTURE	345	0,32%	1847	0,36%	2192	0,36%
MIN ARMEES	5180	4,87%	3756	0,74%	8936	1,45%
MIN CTRCT	3512	3,30%	10828	2,12%	14340	2,33%
MIN CULTURE	104	0,10%	38557	7,56%	38661	6,27%
MIN EDUC NAT	1689	1,59%	24299	4,76%	25988	4,22%
MIN ENS SUP	6094	5,73%	29776	5,84%	35870	5,82%
MIN FINANCES	217	0,20%	33453	6,56%	33670	5,46%
MIN INTERIEUR	44354	41,73%	198852	38,99%	243206	39,46%
MIN SANTE	2984	2,81%	32816	6,43%	35800	5,81%
MIN SPORTS	696	0,65%	4552	0,89%	5248	0,85%
MIN TRAVAIL	57	0,05%	2274	0,45%	2331	0,38%
MTES	25291	23,80%	41141	8,07%	66432	10,78%
PM	3194	3,01%	3344	0,66%	6538	1,06%
ORGANISME PUBLIC	1067	1,00%	1889	0,37%	2956	0,48%
<b>Total général</b>	<b>106286</b>	<b>100,00%</b>	<b>510000</b>	<b>100,00%</b>	<b>616286</b>	<b>100,00%</b>



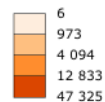
# L'utilisation de DS par les services services publics locaux touche 90 % des départements



Nombre de démarches



NB DOSSIERS DEPOSES



# Démarches simplifiées est devenu l'une des premières plateformes pour les appels à projets

Plus de 100 appels à projets ont été publiés sur la plate-forme



ADEME



Agence de l'Environnement  
et de la Maîtrise de l'Energie



FranceAgriMer



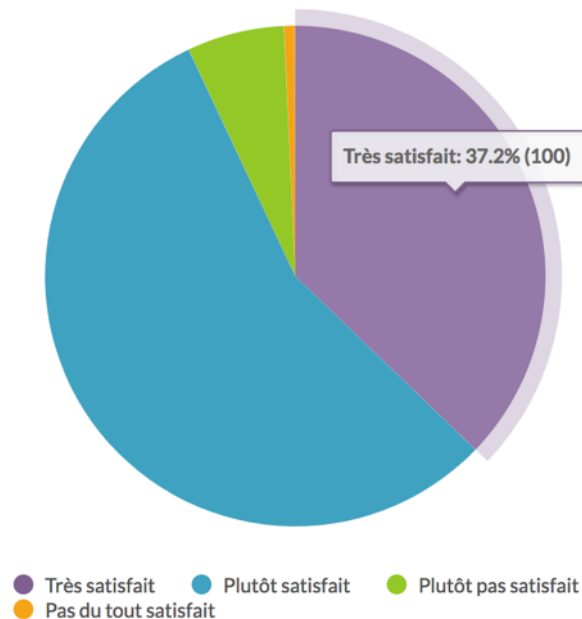
# Le retours usagers et agents



# Satisfaction

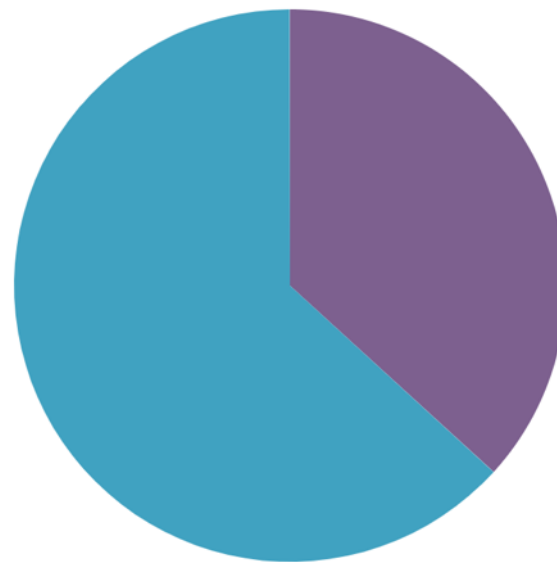
93%

des administrateurs sont  
satisfaits ou très satisfaits



63%

des administrateurs n'avaient  
jamais utilisé un logiciel pour  
dématiser une démarche

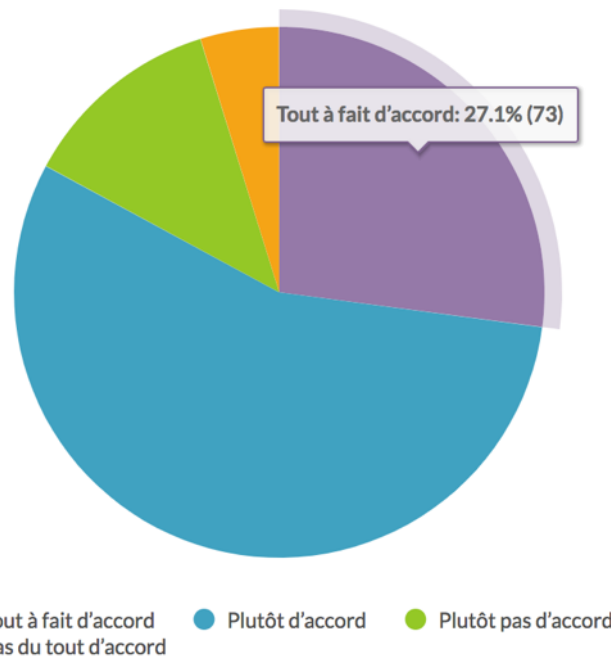


● Oui ● Non

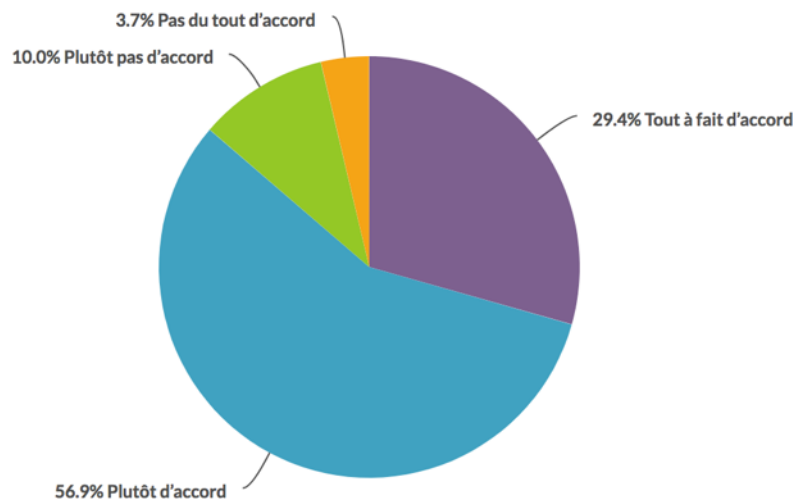
# Réduction du temps d'instruction

83%

des administrateurs déclarent avoir  
réduit le temps d'instruction de leurs  
démarches grâce à demarches-  
simplifiees.fr



# Simplification de l'instruction

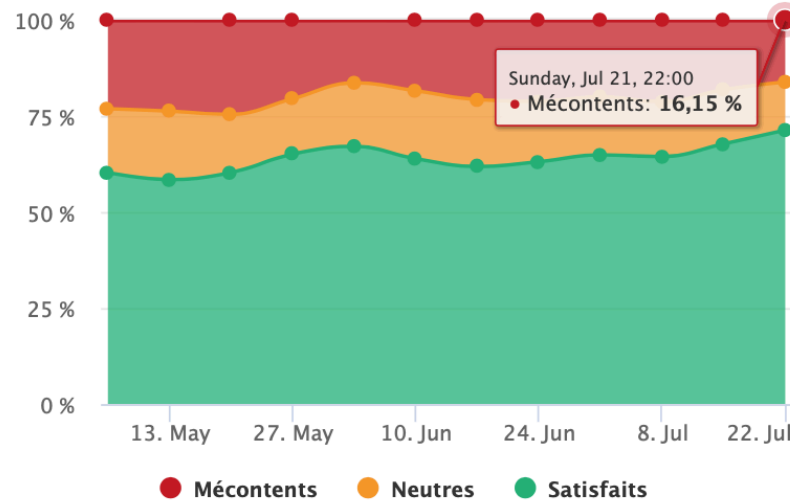


86%

des administrateurs déclarent que  
demarches-simplifiees.fr leurs a  
permis de simplifier l'instruction de  
leurs démarches

# La satisfaction des usagers est dans la tranche haute du taux de satisfaction constaté pour les services en ligne

## Satisfaction usager



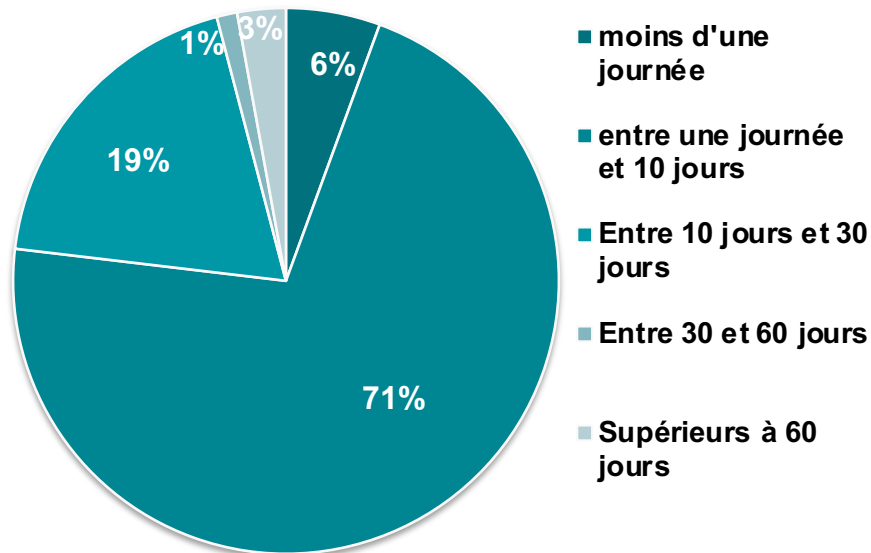
# Résultats concrets

Les **premiers résultats en gains de productivité**

# Près de 80 % des demandes ont des délais d'instruction inférieurs à 10 jours

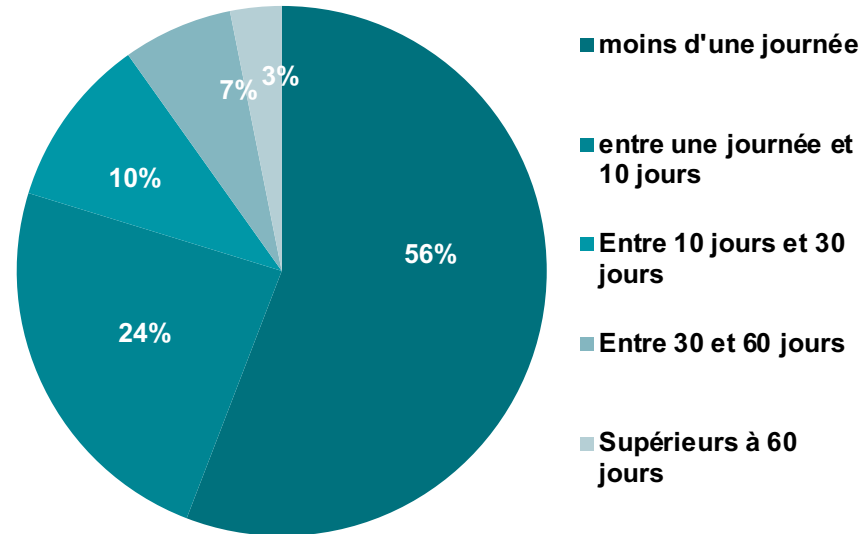
## Etape 2

- Construction  
Moy: 11 jours












## Etape 3

- Instruction  
Moy: 17 jours



# Les retours en termes d'impacts sont confirmés

Ex: Bilan de la dématérialisation de la démarche d'inscription sur le registre des transporteurs routiers (DRIEA)

	Sans DS	Avec DS
	Voie Postale	Démarches-simplifiées.fr
Formulaire	CERFA complexe	Simplifié (moins de rejet pour dossier incomplet)
Courriers	7	1
Dites-le nous une fois	Envoi du Kbis	Récupération des données de l'API Entreprises
Échanges	   	  
Visibilité sur l'avancement		
Délais (inscriptions)	49j	10j

- Coût administration
- Efficience : efficacité coût
- Qualité de la relation usager
- Simplification des procédures
- Gains de temps



# DS fait faire des économies à toutes les étapes d'un projet de dématérialisation

Phases	Solution éditeur	Développement spécifique	Démarches simplifiées
Etudes	Optionnel	Optionnel	N/A
Cahier des charges	Obligatoire	Obligatoire	N/A
Développements spécifiques	Adaptations souvent nécessaire	Oui	Non, mais possible
Paramétrage	systématique	Optionnel, c'est la raison d'être d'un dev spécifique	Très simplifié
Hébergement à la charge du service	Très souvent le cas (instances) Sinon coût à l'usage	Oui	Non, sauf si nécessité
Coûts récurrents	Licences, coût selon modèle économique et ou demande évolution	TMA	Non, mais contribution aux évolutions; solution open source
Support	En plus	En plus	Support tech niveau 1
Accompagnement et animation réseau	En plus	En plus	Niveau 1

# Essai de bilan des gains du passage à la dématérialisation avec Démarches simplifiées

## Avantages de la dématérialisation

Relation avec les services publics	Démarches administratives en ligne	Facilité plus grande à demander l'accès à ses droits sociaux Gain de temps	Réduction des coûts de fonctionnement Dématérialisation Hausse de la traçabilité	Hausse de la productivité du secteur privé Hausse du taux de recours Hausse de la satisfaction des citoyens Hausse de la confiance en l'État Baisse des inégalités

Tableau 12 – Coût des procédures administratives d'après différentes études (en euros)

	Australie Deloitte <sup>1</sup> 2015	Canada Accenture <sup>2</sup> 2002	Royaume-Uni Aston Campbell Associates <sup>3</sup> 2008
Face à face	10,6	28,58	12,09
Téléphone	4,14	5,2	3,83
Courrier	8,12	24,68	13,89
En ligne	0,25	0,65	0,092
Hors ligne (pondéré)	7,04	17,25	9,05

Source : Deloitte, Accenture, Aston Campbell Associates

## Gains globaux

Relation avec les services publics	Opérations administratives en ligne	Gain de temps pour les citoyens, économie pour l'administration publique
------------------------------------	-------------------------------------	--

## Evaluation des gains avec Démarches simplifiées

Projection année 2019  
650 000 dossiers x 7 €

4 500 000 €

4,2 M€ - 1M€ (cout du projet)

3,2 M€ d'économie pour le budget public en 2019

# Contactez-nous !

[contact@demarches-simplifiees.fr](mailto:contact@demarches-simplifiees.fr)

<https://doc.demarches-simplifiees.fr>