



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, APPUI TÉLÉPHONIQUE OU EN GUICHET FACILEMENT IDENTIFIABLES, PRISE EN COMPTE DES AVIS DES USAGERS : DES AVANCÉES NOTABLES POUR RENDRE LES DÉMARCHES EN LIGNE PLUS SIMPLES ET ACCESSIBLES.

Paris, le 15/11/2022

Fin 2017, 63 % des 250 démarches administratives les plus utilisées par les Français étaient réalisables en ligne. Aujourd'hui, c'est le cas pour près de 90% d'entre elles, soit 225 démarches (+ 30 démarches entre 2020 et 2021 et + 13 démarches entre 2021 et 2022).

Rendre accessibles en ligne les démarches administratives les plus utilisées est essentiel pour simplifier le quotidien des Français, en permettant à chacun de réaliser ses démarches administratives à tout moment, depuis l'endroit de son choix. Mais pour que le plus grand nombre puisse en profiter, y compris des personnes plus éloignées du numérique ou en situation de handicap par exemple, il est indispensable de s'assurer de la simplicité et de la qualité de ces services.

Cet effort, qui correspond à un engagement fort du Gouvernement en faveur de l'accès aux services publics, a déjà permis d'obtenir des avancées importantes et se poursuivra résolument en 2023.

Tous les Français, y compris ceux éloignés du numérique, doivent pouvoir réaliser une démarche en ligne et disposer d'une assistance facilement identifiable en cas de difficulté ou d'incompréhension. Désormais, près de 70% des démarches administratives en ligne disposent d'au moins deux moyens de contacter une aide humaine pour se faire accompagner, une avancée au cœur des préoccupations du Gouvernement. Concrètement, un support téléphonique a par exemple récemment été mis en place pour les entreprises candidates aux marchés publics de l'État en complément des canaux d'information en ligne existants (support en ligne et FAQ).

Des progrès ont par ailleurs été réalisés en matière d'accessibilité des démarches en ligne. Ainsi, depuis cet été, s'inscrire ou se réinscrire comme demandeur d'emploi à Pôle emploi ou renouveler mensuellement sa situation de demandeur d'emploi sont des démarches qui ont été rendues plus accessibles aux personnes en situation de handicap.

Mieux tenir compte des retours des usagers est également indispensable, aujourd'hui, près de 9 millions de citoyens ont déjà donné leurs avis suite à la réalisation d'une démarche en ligne. Et ces retours sont de plus en plus utilisés pour améliorer en continu les services publics numériques. Pour cela, les administrations peuvent compter sur l'appui des équipes de la DINUM. Ainsi, par exemple, la demande de crédit du pass Culture, destinée à 2 millions de jeunes, a été optimisée et la note usager est passée en 6 mois de 5,7 à 8,2/10 et ce sont désormais près de 70% des démarches les plus utilisées qui sont notées 7/10 ou plus par les usagers.

En savoir plus et consulter la nouvelle édition en ligne : <https://observatoire.numerique.gouv.fr/>

« Disposer de services publics numériques de qualité est une des pierres angulaires d'une accessibilité renforcée des services publics. Alors qu'une grande majorité des échanges entre les Français et leurs services publics se fait au travers du numérique, il est indispensable de fournir

Contact presse du ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

Tél : 01 53 18 42 68 / 42 76

Mél : presse.mtftp@transformation.gouv.fr

Contact presse de la direction interministérielle du numérique

Tél : 01 71 21 12 50 – 06 10 60 41 19

Mél : floriane.beaudron@modernisation.gouv.fr

des alternatives pour les personnes éloignées du numérique, et c'est une priorité de ma feuille de route, mais également de fournir des services publics numériques de meilleure qualité. Mieux désignés, plus inclusifs, mieux intégrés avec les canaux physique et téléphonique d'accès aux services publics, les démarches en ligne doivent continuer de s'améliorer pour faciliter le quotidien des Français. »

Stanislas Guerini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques

L'Observatoire de la qualité des démarches en ligne rend compte chaque trimestre de l'avancée de la numérisation des 250 démarches administratives de l'État les plus utilisées par les Français et de l'amélioration de leur qualité. Les administrations en charge de la dématérialisation des démarches référencées dans l'Observatoire bénéficient de l'appui de la DINUM et de cofinancements des fonds du plan France Relance gérés par le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques. Lancé en juin 2019 sous la volonté du Président de la République, l'Observatoire est publié par l'équipe de la DINUM qui intervient sous l'égide du ministère de la Transformation et de la Fonction publiques.

Contact presse du ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

Tél : 01 53 18 42 68 / 42 76

Mél : presse.mtftp@transformation.gouv.fr

Contact presse de la direction interministérielle du numérique

Tél : 01 71 21 12 50 – 06 10 60 41 19

Mél : floriane.beaudron@modernisation.gouv.fr