

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

Lancez-vous avec demarches-simplifiees.fr !

« Demarches-simplifiees.fr est une Startup d'Etat créé il y a 3 ans par la DINSIC, qui a pour objectif d'accompagner la dématérialisation des démarches administratives engagées par les acteurs publics, et cela de manière simple, sans avoir la moindre connaissance en informatique.

Il faut comprendre que seulement 30 % des démarches administratives sont dématérialisées, et pas toujours de manière simple !

On en dénombre au moins 2500, si on ne considère que l'Etat ! Et avec les autres acteurs publics, leur nombre dépasse la dizaine de milliers !

La difficulté pour les agents publics c'est que les outils mis à disposition des services pour effectuer des démarches en ligne, et les méthodes de réalisation des portails informatiques sont inadaptés aux enjeux et à l'urgence de la numérisation des démarches.

D'où le projet, lancé en août 2015 de créer un service en ligne, qui ne requiert aucune installation technique pour les agents publics. Les acteurs peuvent créer leur propre formulaire aussi simplement qu'avec google form ou un typeform, tout en profitant des ressources et données de la DINSIC, pour générer des démarches qui soient les plus faciles et les plus simples possibles.

Les développements ont été initiés dans le cadre d'une startup d'Etat qui s'occupait de deux autres produits « Marche Public Simplifié » et « APIENTREPRISE » une brique technique qui permet d'échanger entre administration des données

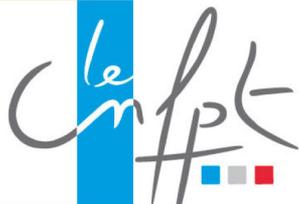
On a commencé avec ½ ETP comme développeur, pour monter ensuite à 1,5 ETP sur l'année 2016. Le mode agile que l'on prône chez beta.gouv.fr centré sur l'utilisateur, convenait parfaitement à ce projet, car il fallait tout inventer, le mode opératoire, les interfaces et proposer des innovations en matière de services coopératifs.

Qu'est ce que démarches simplifiées ?

Avant tout, c'est un service en ligne clé en main. Il est fait pour que n'importe quel agent public - d'un service de l'Etat, d'un organisme public, d'une collectivité, puisse créer lui-même un formulaire en ligne, et qu'il puisse le publier c'est à dire le rendre accessible aux usagers.

Ensuite, il va désigner des agents « traitants ». Il lui suffit pour cela de rentrer les adresses mail professionnelles pour que les agents soient invités à consulter et instruire les dossiers, c'est à dire à les consulter, mais aussi à aller jusqu'à la prise de décision, tout en ligne.

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

Les démarches sont largement simplifiées :

En premier lieu, nous y avons intégré « France Connect » qui est un dispositif d'identification. Certes, on peut se créer un compte, mais en utilisant France connect, on évite cela à l'utilisateur.

De plus, si la démarche concerne les entreprises ou les associations, nous avons intégré la connexion aux API que la DINSIC met en place. C'est le cas de l'API ENTREPRISE, qui permet, à partir d'un numéro SIRET de récupérer toutes les informations de l'INSEE, d'Infogreffe, mais aussi du registre des associations. Cela permet de ne pas charger les formulaires de demandes d'informations superflues.

DS fonctionne en effet comme un « réseau social de projet ». C'est à dire que chaque dossier en ligne intègre un espace d'échanges qui permet un dialogue continu entre les agents traitants et l'utilisateur, ce qui facilite la construction de son dossier... Cela évite d'avoir des dossiers déposés incomplets.

Un espace de partage est par ailleurs réservé aux agents publics, toujours pour chaque dossier. Cela permet de faire de l'instruction entre plusieurs agents publics, une fonctionnalité très utile car beaucoup de démarches administratives doivent en effet être instruites à plusieurs services. Un agent invite alors un autre agent dans le dossier, et l'affaire est jouée.

Quel est le bilan que l'on peut dresser de démarches simplifiées ?

Le 1 mars 2018, le secrétaire d'Etat a proposé que DS soit mis à disposition de tout acteur public pour accompagner l'objectif présidentiel de dématérialisation de 100% des démarches administratives d'ici 2022.

De 10 démarches que nous avons en ligne fin 2016, nous avons multiplié par 40 ce nombre à fin août 2018. Ce près de 90 000 dossiers ont été saisi, et 50 000 ont été déposés (contre 9000 dossiers fin 2017).

Plus de 500 organismes publics ont aujourd'hui un compte sur démarches simplifiées, et plus de 5000 agents publics sont inscrits comme instructeurs. Si nous avons principalement des services de l'Etat, en particulier au niveau local (départemental et régional) nous avons près de 25% des démarches en ligne qui émanent de collectivités locales, et ce nombre va grandissant.

Quel est notre objectif ?

Notre objectif est de faire 2000 démarches en ligne d'ici fin 2021, et plus de 1000 organismes utilisateurs réguliers démarches simplifiées.

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

Bref, DS est une Startup prouve que l'on peut commencer petit, et croître rapidement, tout en restant agile !

Pour créer votre Startup d'Etat ou de Territoires, comme Work in France, Camino, ou d'autres, vous pouvez vous appuyer sur demarches-simplifiees.fr pour lancer rapidement votre produit. Testez d'abord ! Testez de suite ! Réfléchissez moins et agissez ;)