

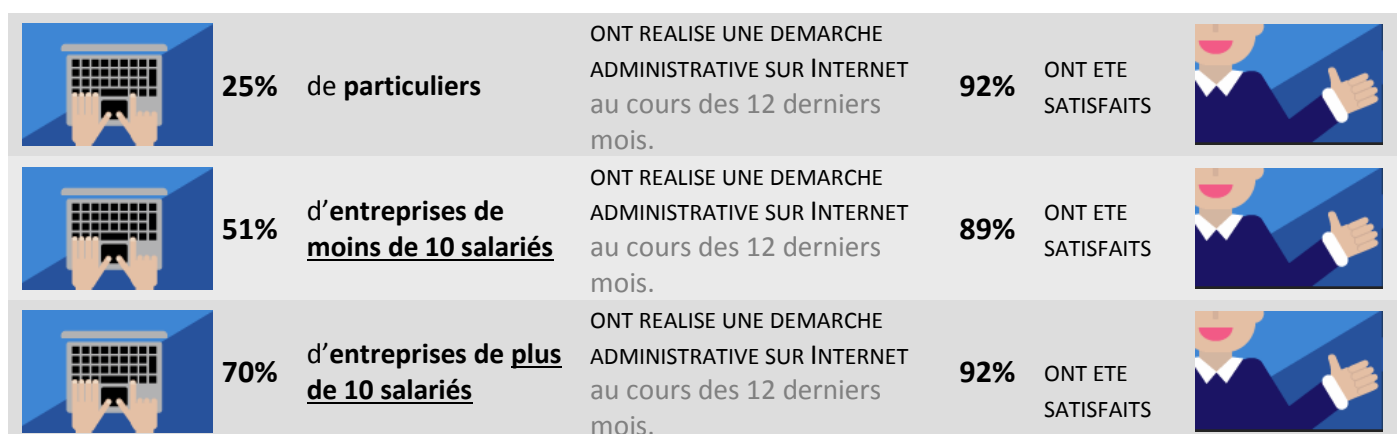
Tableau de bord des services publics numériques – Edition 2014

Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) publie la première édition du tableau de bord des services publics numériques. Celui-ci montre une nette tendance à la hausse de l'utilisation des démarches dématérialisées.



1 - Perception des démarches administratives en ligne : taux d'usage et de satisfaction (avril 2014)

Parmi les particuliers ayant effectué une démarche administrative sur les 12 derniers mois, 3 Français sur 5 déclarent l'avoir réalisée en ligne. 92% se disent satisfaits. Les entreprises quant à elles sont deux fois plus nombreuses à recourir aux services en ligne de l'administration.


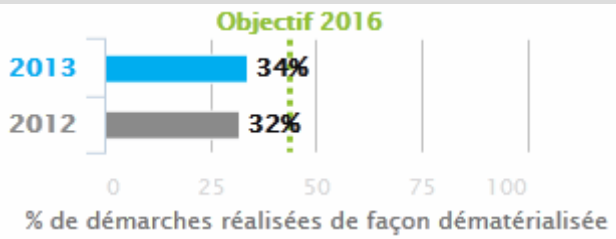

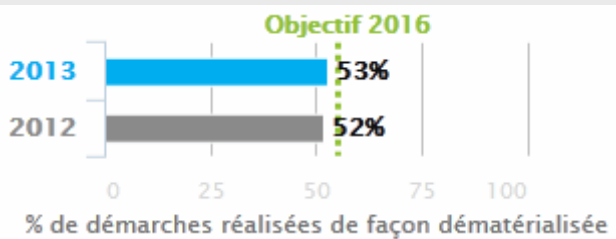





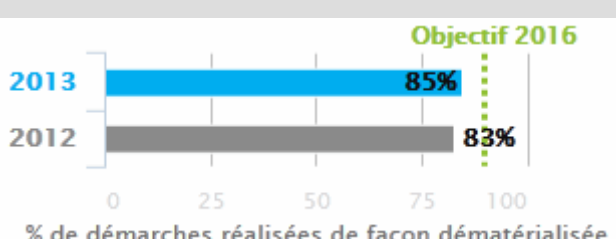


Particuliers : Enquête réalisée par BVA par téléphone du 25 au 26 avril 2014 auprès d'un échantillon de 1003 personnes.
NB : seuls 40% des particuliers ont déclaré avoir réalisé une démarche administrative sur les 12 derniers mois.

Entreprises : Enquête réalisée par TNS Sofres par téléphone du 15 au 25 avril 2014 auprès d'un échantillon de 600 responsables des démarches administratives au sein des entreprises du secteur privé (sièges).

2 - Part réelle du numérique pour 25 démarches administratives (2013)

Parmi les 25 démarches étudiées, 19 concernent les particuliers, et représentent, en 2013, plus de 250 millions de dossiers traités par l'administration. 6 ont déjà franchi la barre des 50% de part du numérique, 2 prévoient de l'atteindre d'ici 2016, 4 sont récentes et en forte croissance (+15 pts ou plus). 7 démarches – objets d'actions prioritaires – affichent une croissance relativement faible (11 pts ou moins).

La démarche, tous les canaux	La part du numérique
 <p>Déclaration des revenus</p> <p>35 880 077 en 2013</p>	 <p>2013: 34%</p> <p>2012: 32%</p> <p>Objectif 2016: 50%</p> <p>% de démarches réalisées de façon dématérialisée</p>
 <p>Paiement des impôts</p> <p>79 626 402 en 2013</p>	 <p>2013: 53%</p> <p>2012: 52%</p> <p>Objectif 2016: 60%</p> <p>% de démarches réalisées de façon dématérialisée</p>
 <p>Recensement de la population</p> <p>4 500 000 en 2013</p>	 <p>2013: 0,3%</p> <p>2012: 0,1%</p> <p>Objectif 2016: 30%</p> <p>% de démarches réalisées de façon dématérialisée</p>
 <p>Demande d'actes d'état civil pour un événement <u>survenu en France</u></p> <p>40 000 000 en 2013</p>	 <p>2013: 12%</p> <p>2012: 12%</p> <p>Objectif 2016: 30%</p> <p>% de démarches réalisées de façon dématérialisée</p>
 <p>Demande d'actes d'état civil pour un événement <u>survenu à l'étranger</u></p> <p>1 600 000 en 2013</p>	 <p>2013: 85%</p> <p>2012: 83%</p> <p>Objectif 2016: 90%</p> <p>% de démarches réalisées de façon dématérialisée</p>

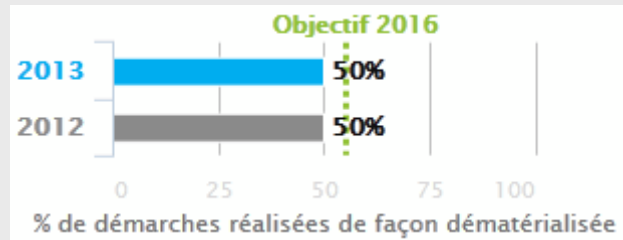
La démarche, tous les canaux

La part du numérique



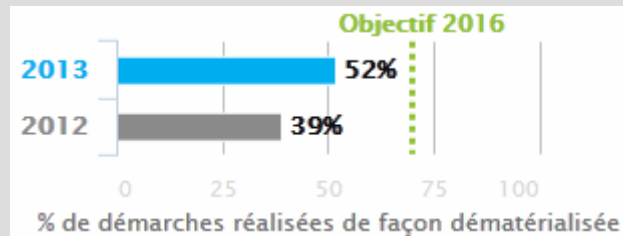
Demande de certificat de situation administrative (non-gage)

26 946 529 en 2013



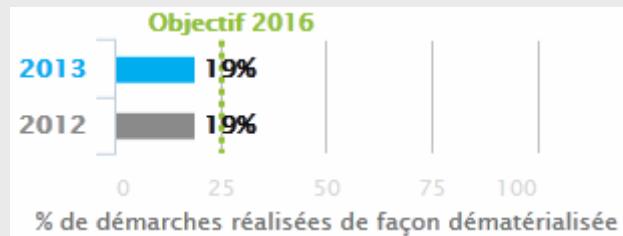
Demande d'une carte européenne d'assurance maladie

4 056 587 en 2013



Changement de coordonnées

4 500 000 en 2013



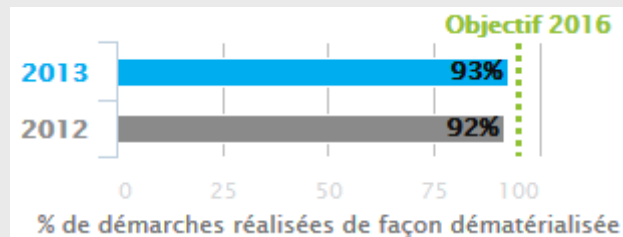
Inscription sur les listes électorales

2 027 000 en 2013



Demande d'extrait de casier judiciaire

2 665 658 en 2013



Pré-plainte

2 222 790 en 2013



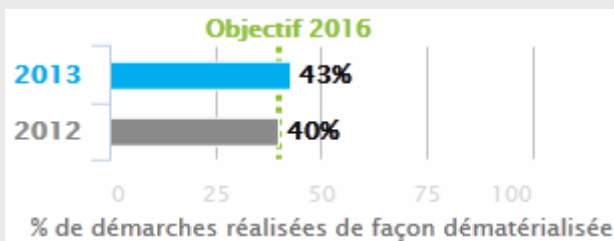
La démarche, tous les canaux

La part du numérique



Paiement des amendes

20 190 000 en 2013



Inscription au lycée

640 821 en 2013



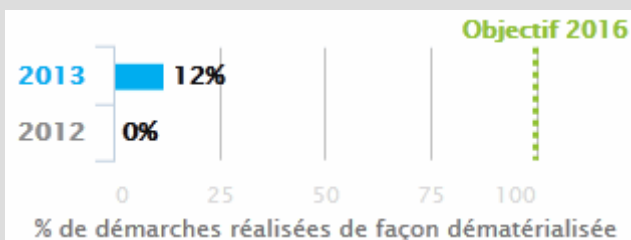
Recensement citoyen obligatoire

760 000 en 2013



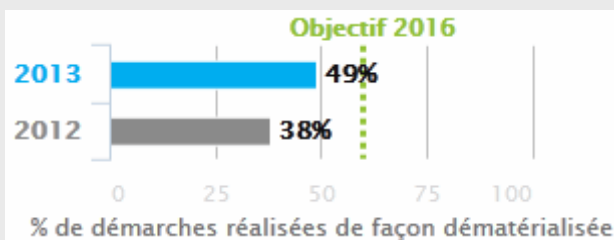
Demande de bourse et de logement étudiant

1 043 286 en 2013



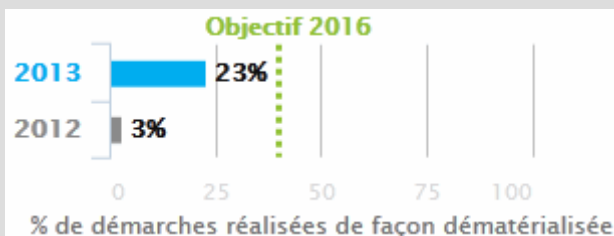
Déclaration trimestrielle RSA

10 456 793 en 2013



Demande d'aide au logement

3 251 892 en 2013



La démarche, tous les canaux

La part du numérique



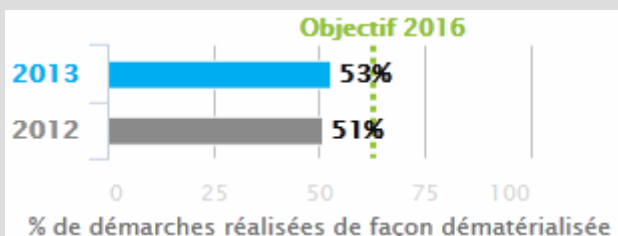
Demande et renouvellement de logement social

800 000 en 2013



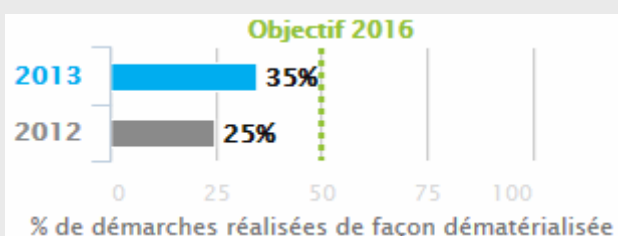
Déclaration des salaires versés à un employé à domicile

18 300 000 en 2013



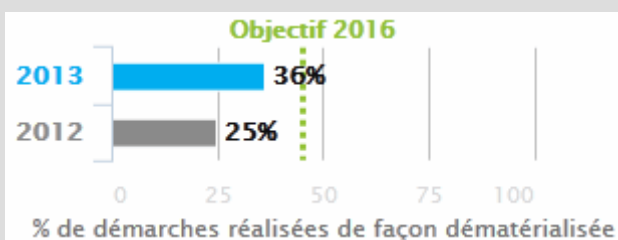
Déclaration de création d'une association

67 163 en 2013



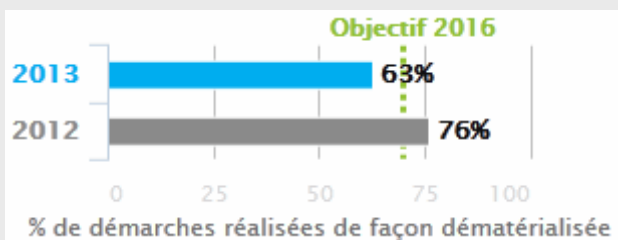
Création d'entreprise

263 211 en 2013



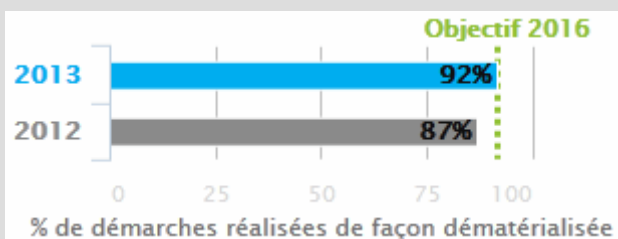
Douane : paiement des impôts, droits, taxes et amendes

1 033 636 en 2013



Déclaration préalable à l'embauche (régime général)

40 303 934 en 2013



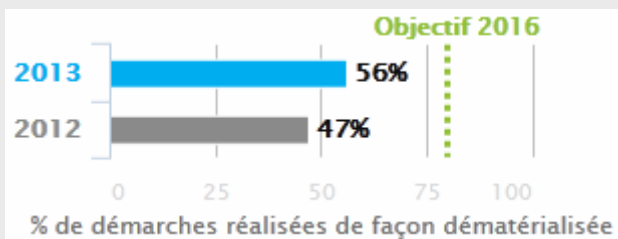
La démarche, tous les canaux

La part du numérique



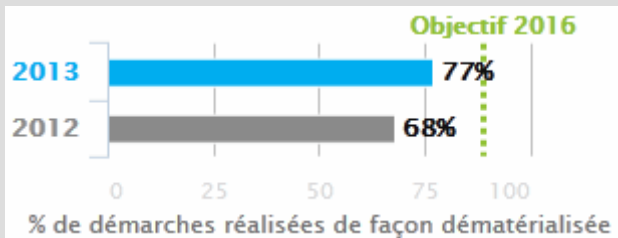
Déclaration préalable à l'embauche (régime agricole)

1 513 137 en 2013



Demande d'aide « surface » au titre de la PAC

376 078 en 2013



Déclaration des revenus professionnels

399 008 en 2013

