

Simplification : l'Etat publie des tutoriels pour accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives essentielles



Simplification : l'Etat publie des tutoriels pour accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives essentielles

Afin de guider les Français dans leurs démarches essentielles les plus courantes, la direction interministérielle du numérique (DINUM), intervenant sous l'égide du ministère de la Transformation et de la Fonction publiques, publie avec 7 ministères des tutoriels vidéo s'inscrivant dans la continuité du Comité interministériel de la Transformation publique et dans le cadre des travaux de dématérialisation et la simplification des démarches essentielles des Français.

Il y a un an, en septembre 2023, le conseil d'État rappelait lors de son étude annuelle les bénéfices de la dématérialisation des démarches administratives facilitant le quotidien de millions d'utilisateurs (disponibilité des services élargie, réduction des délais d'instruction...) et soulevait **la nécessité d'accompagner concrètement et durablement les personnes en situation d'illectronisme**, estimées à 13 millions par le Défenseur des Droits, **ou celles concernées par des difficultés d'accès au numérique** (du fait notamment de la couverture encore disparate des territoires).

Pour assurer le dernier kilomètre de l'action publique et rapprocher les services publics des usagers, l'État va à leur rencontre afin de les accompagner dans leurs démarches du quotidien, en publiant une série de 11 tutoriels vidéo réalisés par les agents publics des administrations et 100% accessibles aux personnes en situation de handicap.

Avec ces tutoriels, l'ambition est également de lutter contre le non-recours aux droits : 23% des situations de non-recours étant dues à la complexité administrative, deuxième cause après le manque d'information sur les aides, représentant quant à lui 39% de ces situations (étude de la Drees d'avril 2023).

Pour ce faire, un appel à candidatures a été lancé par la DINUM s'adressant aux ministères disposant d'une démarche dite essentielle pour les Français, dont la qualité et la dématérialisation sont suivies par la DINUM, et volontaires pour produire avec leurs agents ces tutoriels. Parmi les critères de sélection : **une volumétrie totale annuelle élevée** (supérieure à 1 million – par exemple : + 4 millions pour la demande d'un extrait de casier judiciaire), **un faible taux d'usage en ligne** (inférieur à 20 % - par exemple : 12% pour la demande de recensement citoyen obligatoire), **une faible note de satisfaction de la démarche par les usagers** (inférieure à 5/10), **une démarche à fort impact social**, et **ne pas disposer de moyens existants, à jour, pour expliquer en vidéo une démarche.**

Les 11 tutoriels mis à la disposition des usagers sont les suivants (classement par ministère) :

- Demander un extrait de casier judiciaire (bulletin n°3)
- Demander l'aide juridictionnelle
- Gérer son orientation en fin de collège (post 3e)
- Gérer son orientation au lycée (post 2de GT)
- Faire son recensement citoyen obligatoire
- Mettre à jour ses données personnelles pour la Journée Défense et Citoyenneté
- Signaler une utilisation frauduleuse de carte bancaire en ligne (PERCEVAL)

- Demander une aide au logement
- Demander un logement en cité universitaire
- Saisir le Défenseur des droits

Pour accompagner les collégiens et lycéens pendant les périodes d'orientations, les tutoriels des démarches de gestion de son orientation en fin de collège et au lycée ont été diffusés aux chefs d'établissement en mars dernier afin que les élèves et parents d'élèves puissent en bénéficier.

Consulter les tutoriels : <https://www.numerique.gouv.fr/>

Cette série de tutoriels vidéo des démarches essentielles des Français s'inscrit dans le cadre de la stratégie numérique de l'État ayant pour mission de rendre l'État plus simple, plus efficace et plus souverain grâce au numérique.