



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION
ET DES COMPTES PUBLICS

Paris, le 21 juin 2019
N° 37

COMMUNIQUE DE PRESSE

Cédric O lance l'observatoire de la qualité des services numériques

Si 67% des démarches administratives sont aujourd'hui numérisées et 10 millions d'usagers FranceConnectés, beaucoup de progrès restent à faire en matière de services publics en ligne.

Offrir aux citoyens des services numériques de qualité est une priorité pour le Gouvernement, comme l'a rappelé le Premier ministre lors du comité interministériel de la transformation publique (CITP) du 20 juin 2019. À la clé pour 2022, 250 démarches administratives « phares » accessibles en ligne pour les citoyens, avec un haut niveau de qualité.

En parallèle de ses actions en faveur de l'inclusion numérique le secrétaire d'État chargé du Numérique lance 2 outils :

- Un observatoire pour permettre aux usagers de suivre l'avancée de la dématérialisation des 250 démarches phares de l'État et leur qualité. Un tableau de bord est dès aujourd'hui consultable sur monavis.numerique.gouv.fr et sera mis à jour tous les 3 mois.
- MonAvis, dispositif qui permet de recueillir l'avis et la satisfaction des usagers via un bouton implémenté à la fin d'une démarche effectuée en ligne. Les résultats sont publiés dans l'observatoire. Les résultats de ces mesures permettront à l'État et aux administrations en charge de ces démarches d'identifier celles à améliorer en priorité et de mettre en place les actions adéquates.

« J'ai la conviction que le numérique est un formidable atout pour les Français, encore faut-il que ce progrès soit partagé par tous. Nous sommes dans une démarche humble, transparente et ambitieuse. Lorsque nous décidons de rendre public l'état d'avancement des démarches en ligne, il ne s'agit pas de désigner les bons et les mauvais élèves mais au contraire de mesurer le chemin parcouru, de mobiliser les administrations et de construire avec les Français les services publics de demain. À la demande du Premier ministre, je rencontrerai l'ensemble des membres du Gouvernement pour étudier, ministère par ministère, les actions à mettre en œuvre pour améliorer la qualité du service public en ligne. » - Cédric O, secrétaire d'État chargé du Numérique.

> [Découvrir l'observatoire de la dématérialisation de qualité](#)

Contacts presse :

Cabinet de Cédric O : 01.53.18.43.10 / presse@numerique.gouv.fr

DINSIC : Rachel WADOUX : 06.84.72.02.00 / rachel.wadoux@modernisation.gouv.fr