

**Groupe de travail Transformation Numérique  
19 octobre 2020**

**Fiche n° 9**

**Le suivi de la dématérialisation des démarches « phares » de l'État (« Top 250 »)  
d'ici 2022  
Enjeux pour la DGFiP**

**I – Une démarche qui s'inscrit dans la priorité donnée à la transformation numérique par le programme « Action Publique 2022 »**

Dans le cadre du projet de dématérialisation de 100 % des démarches administratives d'ici 2022, Cédric O, secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, a lancé en juin 2019 l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne (<https://observatoire.numerique.gouv.fr/>), qui permet de consulter et suivre l'état d'avancement de la dématérialisation des 250 démarches administratives les plus utilisées par les particuliers et les entreprises. Cette démarche a été inscrite dans les engagements du [3e comité interministériel de la transformation publique](#) (CITP) du 15 novembre 2019.

En juillet 2020, 72 % des démarches phares de l'État étaient ainsi dématérialisées. Les résultats de l'ensemble 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.

**II – Un suivi interministériel conduit par la direction interministérielle du numérique (DINUM) et animé par Cap Numérique pour la DGFiP**

Ce tableau de bord est actualisé tous les 3 mois par la DINUM qui prend l'attache de chaque ministère. Le Secrétariat Général pilote le dispositif pour l'ensemble du MEFR, et le bureau Cap Soutien (Cap Numérique) est son correspondant pour la DGFiP, en lien avec la mission SRP et le SSI.

L'avancée des démarches est appréciée au regard de 7 critères :

- **le taux de satisfaction des usagers** : il est calculé en effectuant la moyenne de tous les avis recueillis via le bouton « mon avis » lorsque celui-ci a été mis en place ;
- **l'intégration à FranceConnect Identité** : ce critère vérifie s'il est possible de s'identifier via FranceConnect ;
- **la compatibilité au mobile** : ce critère permet de tester si le service est optimisé pour un smartphone ou une tablette (RWD) ;
- **un support accessible** : ce critère permet de vérifier si chaque démarche en ligne propose au moins 2 moyens de contact facilement accessibles et un accompagnement humain personnalisé ;
- **la disponibilité et la rapidité** : ce critère est évalué dynamiquement en prenant en

compte la disponibilité du site (sur 6 points) et le temps de réponse (sur 4 points). Les tests sont réalisés par un outil qui interroge 24 heures sur 24 les adresses URL des sites afin de calculer les niveaux de disponibilité et de temps de réponse ;

- **les ressaisies demandées** : ce critère est un indicateur d'effort de ressaisie de données pour les usagers. Il permet de mesurer le respect du principe « Dites-le nous une fois » ;
- **la prise en compte des handicaps** : l'indicateur proposé permet de mesurer la conformité des démarches au regard des obligations d'accessibilité. Il se mesure à l'aide de deux sous critères :
  - présence ou non sur le site d'une déclaration d'accessibilité valide
  - taux de conformité supérieur à 75 % atteint dans la déclaration d'accessibilité

### III – Place de la DGFIP dans le dispositif

8 démarches en ligne déployées par la DGFIP figurent dans le Top 250 :

- Paiement impôts des particuliers (IR, TH, TF, CAP) ;
- Déclaration impôt sur le revenu (\*) ;
- Paiement amendes ;
- Achat de timbre fiscal ;
- Consultation du plan cadastral ;
- Déclaration TVA, paiement, demandes remboursement (TéléTVA) ;
- Déclaration de résultat BIC, IS, BA pour régime RSI, BNC et RF des SCI déposant une 2072 C, TS (ACQUI EFI PRO) ;
- GestPas

Nom de la démarche	Administration	Usagers satisfaits	Compatible mobile	Support accessible	Disponibilité et rapidité	Intégration FranceConnect	Prise en compte handicaps	% Taux RGAA Audit	Dites-le nous une fois
Consultation du plan cadastral	DGFIP	< 100 votes	Non	Non	7	n/a	Non		0
Déclaration de résultat BIC, IS, BA pour régime RSI, BNC et RF des SCI déposant	DGFIP	En attente	Partiel	Oui	10	Oui	Non	59%	En attente
Déclaration TVA, paiement, demandes remboursement (TéléTVA)	DGFIP	En attente	Partiel	Oui	10	Oui	Non	59%	En attente
Déclaration des revenus 2019	DGFIP	83%	Oui	Oui	9	Oui	Partiel	54%	0
Gérer mon prélèvement à la source	DGFIP	En attente	Oui	Oui	En attente	Oui	Partiel	54%	En attente
Paiement impôts des particuliers (IR, TH, TF, CAP)	DGFIP	66%	Oui	Oui	7	Oui	Non		0
Achat de timbre fiscal	DGFIP	97%	Oui	Non	9	n/a	Non		0
Paiement amendes (Amendes)	DGFIP	En attente	Oui	Non	-4	n/a	Non		0

Les points à améliorer concernent principalement les critères « compatible mobile », « support accessible », et « prise en compte handicaps ». Il convient de préciser que c'est ce dernier item qui permet le suivi de l'état d'avancement de l'objectif gouvernemental de mise en accessibilité de 80 % des démarches en ligne d'ici 2022 (cf fiche 11).

Ce sont donc ici autant de priorités d'action qui sont apportées par Cap Numérique à l'arbitrage des instances budgétaires conduites par le Directeur général conformément aux engagements du contrat pluriannuel 2020 – 2023 de la DGFIP.