



La simplification au service des usagers

Simplifier la vie des particuliers, c'est leur faire gagner du temps et leur fournir une information claire et personnalisée. À vocation universelle, la simplification répond aux enjeux prégnants des citoyens, sur la base de leurs parcours de vie.



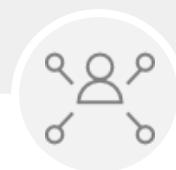
Faciliter l'accès à l'administration

pour que chacun
bénéficie de ses droits



Répondre aux besoins des citoyens

et bâtir une relation de
confiance durable



Moderniser la relation à l'utilisateur

pour proposer des services
physiques et numériques
de qualité

210 mesures

pour simplifier la vie des Français

L'IMPACT SUR LE PARCOURS DE VIE DES JEUNES

De la naissance au diplôme, le parcours de vie des jeunes est un enjeu de simplification : pour les parents qui accompagnent et pour les jeunes confrontés pour la 1^{re} fois à l'administration et pour qui l'information et l'accès aux droits sont indispensables.

Naissance : les femmes enceintes n'ont plus à déclarer leur grossesse.

La déclaration est faite directement en ligne par le médecin auprès des caisses d'assurance maladie et d'allocations familiales, selon le principe « **Dites-le-nous une fois** ».



Soins du nourrisson : les parents bénéficient d'une prise en charge rapide.

Leur enfant est désormais rattaché à leur carte vitale directement en ligne.



Garde : les parents sont en mesure d'anticiper les coûts et les modalités.

Ils accèdent à une information exhaustive sur mon-enfant.fr.



École : les parents peuvent suivre en ligne la scolarité de leur enfant

(notes, absences, compétences, etc.) pour une meilleure information et une communication plus fluide avec l'équipe pédagogique.



Bourses : un simulateur, la continuité des barèmes entre collège et lycée et un formulaire

basé uniquement sur le revenu fiscal et le nombre d'enfants facilitent les demandes de bourse.



Pratiquer un sport : il n'est plus nécessaire de fournir un certificat médical chaque année.

Le certificat est désormais valide 3 ans.



Information et démarches des étudiants : un guichet numérique unique

facilite l'autonomie des jeunes en matière d'orientation, d'inscription, d'accès aux droits (bourse, logement, santé, transport, etc.) et dans leur vie quotidienne sur etudiant.gouv.fr.



Université : les lycéens s'orientent plus facilement

grâce au portail APB – admission post bac - rénové. Ils consultent les appréciations des enseignants, obtiennent des conseils personnalisés sur les formations, et candidatent en ligne.



Santé : grâce à la protection universelle maladie (PUMA), la continuité de la prise en charge des frais de santé est assurée, évitant toute démarche aux étudiants lors de leurs changements fréquents de situations, ce qui limite le renoncement aux soins.



Se repérer avec la Boussole des droits

La Boussole oriente les jeunes vers les acteurs de leur territoire qui peuvent répondre à leur besoin. Axée dans un premier temps sur la recherche d'emploi et de logement, la Boussole cible les services qui permettent aux jeunes de gagner en autonomie, avant de traiter les sujets connexes de la formation et de la santé. *En expérimentation dans des territoires pilotes début 2017.*

Une information personnalisée



Mise en relation avec les interlocuteurs

Identification des acteurs et des dispositifs spécifiques à chaque territoire

UNE RÉPONSE AUX SITUATIONS DE FRAGILITÉ


L'État se simplifie en plaçant l'usager au centre des dispositifs pour alléger ses démarches lorsqu'il est le plus fragile.

DES DÉMARCHES ALLÉGÉES, LORSQU'ON EN A LE PLUS BESOIN

Inscription en ligne à Pôle emploi et **accompagnement numérique personnalisé** : des conseillers plus disponibles pour les personnes en recherche d'emploi.

Emploi store, un outil innovant pour un accompagnement plus rapide, plus flexible et plus complet.

► Plus de 245 services liés à l'emploi et à la formation.

 *Le principal bénéfice c'est la rapidité, l'accès aux informations et services sans être tributaire de l'agenda d'un conseiller.* " **Stéphanie**, en recherche d'emploi.

89%

des usagers satisfaits de l'emploi store

La bonne boîte et la bonne formation

► Des services numériques donnant une réelle valeur ajoutée pour une réinsertion professionnelle efficace.

 *80% des entreprises recommandées ont embauché dans les 6 mois.* " **Eric Barthélémy**, intrapreneur de La bonne boîte, Pôle emploi.

Les personnes dont le handicap est particulièrement grave et stable peuvent bénéficier de **l'Allocation aux adultes handicapés (AAH) pour une durée allant jusqu'à 20 ans**, réduisant considérablement la charge administrative liée au renouvellement.

Les personnes ayant perdu un proche peuvent avoir recours à la **déclaration unique de la perte d'un proche**, service en ligne permettant la transmission directe à 18 organismes sociaux. Une mesure du programme « **Dites-le-nous une fois** ».

ACCÉDER SIMPLEMENT À SES DROITS

Les personnes en perte d'autonomie et leurs aidants trouvent facilement des réponses claires pour faire face à la perte d'autonomie grâce au portail **pourlespersonnesagees.gouv.fr**. Il offre un simulateur de reste à charge, un annuaire et les tarifs des solutions d'hébergement, un recensement des aides, et oriente vers les interlocuteurs adaptés.

4,3 M
d'aidants

1,9 M
de demandes
en 2015

Les demandeurs de logements sociaux voient leur démarche simplifiée et accélérée grâce à **demande-logement-social.gouv.fr** : la demande et son renouvellement sont possibles intégralement en ligne. Un service d'assistance téléphonique et le ciblage par commune sont disponibles.

Les bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ex -minimum vieillesse) bénéficient du **renouvellement automatique de l'aide à la complémentaire santé**, sans aucune démarche supplémentaire.

431 000
bénéficiaires

DES MESURES POUR TOUS

Simplifier, c'est aussi moderniser, exploiter les nouvelles technologies pour apporter une réponse attendue par tous. En s'appuyant sur des services innovants, l'administration contribue à une relation fluide et accessible avec les usagers.

BÉNÉFICIER D'INFORMATIONS CLAIRES ET EXHAUSTIVES

service-public.fr : un guichet numérique unique de l'administration, offrant un accès à **3 300 fiches d'informations, 115 démarches en ligne et 1 720 formulaires** administratifs dans un seul espace simple et accessible.

justice.fr est un portail qui permet de manière intuitive de guider le justiciable dans toutes ses démarches pour un accès facilité au service public de la justice (guide, fiches thématiques, juridiction compétente, simulateurs, etc.).

 *C'est un site simple d'utilisation qui permet d'éviter les recherches fastidieuses, on est bien aiguillé, c'est un gain de temps.* " Djoudi H., usager du Tribunal de grande instance de Bobigny (93).

285 M
de visites
par an

Renouveler son passeport rapidement et en toute sécurité



Je préremplis ma demande en ligne



J'achète mon timbre fiscal en ligne



Je renouvelle mon passeport par empreintes digitales, selon le principe

« Dites-le-nous une fois »



Je vais chercher mon passeport

OBTENIR UNE INFORMATION PERSONNALISÉE

Pouvoir estimer les aides auxquelles on est éligible grâce à **mes-aides.gouv.fr**. Ce simulateur facilite l'accès aux droits et lutte contre le non-recours. *Mes aides* permet à chacun d'identifier l'ensemble des prestations (22 dispositifs référencés) auxquelles il a droit ainsi que les bons interlocuteurs ou télé-services pour faire une demande.

Un soutien personnalisé pour les Français vivant à l'étranger et désireux de revenir en France grâce au **simulateur Retour en France**. Ce service permet d'identifier chronologiquement l'ensemble des démarches à réaliser avant et après le départ, et les interlocuteurs adaptés, en fonction de sa situation professionnelle et familiale.

 *« Je trouve cet outil pratique parce qu'il résume toutes les étapes d'un retour en France sous forme de calendrier. On est suivi pas à pas dans cette démarche »* Jérémie S., utilisateur du simulateur Retour en France.

Le simulateur des droits retraite : le site agirc-arrco.fr permet de simuler rapidement en ligne le montant des futurs droits à la retraite pour les assurés du régime général.

