



de Français utilisent internet pour leurs démarches administratives



70%

des 250 procédures les plus utilisées (particuliers et entreprises) sont réalisables en ligne en 2020, dont **50%** sur smartphone.

Objectif : 100% dématérialisées en 2022.



20%

des Français reconnaissent manquer d'aisance avec internet (personnes les plus âgées, non-diplômés...)



56%

des Français estiment que les relations avec l'administration publique se sont modifiées depuis quelques années. Pour **19%** d'entre eux, elles sont moins compliquées.

Sources chiffres :

- Enquête "événements de vie" La complexité administrative vue par les usagers - Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) - 2018

- Observatoire de la qualité des démarches en ligne - avril 2021

- Rapport public : Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics - Défenseur des droits - 2019