



**beta.gouv.fr**

Nous créons des services publics numériques



**Rapport d'activité 2017**

# beta.gouv.fr

Nous créons des services publics numériques



**Henri Verdier**

Directeur interministériel  
du numérique  
et du système  
d'information et de  
communication de l'État

« Grâce à une communauté d'agents publics et de développeurs engagés au service du bien commun, les équipes de [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr) ont mis en ligne des dizaines de produits, utilisés au quotidien par des millions de Français. Au-delà de ces résultats, elles ont permis de diffuser dans les administrations une culture particulière de l'autonomie, de la responsabilité et de la bienveillance.

Elles montrent au quotidien que l'innovation, l'efficacité, la frugalité et l'esprit d'entreprise peuvent prendre place au cœur de l'action publique. Ces principes ont fait la preuve que l'amélioration continue, portée par des équipes responsables, qui décident en fonction de l'impact, de la valeur, et de l'utilité confirmée par les usagers, est un chemin efficace, moins risqué et moins onéreux, pour réussir de grands projets.

Au sein de la DINSIC, l'Incubateur de services numériques et la communauté [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr) enrichissent la conception du socle de l'État plateforme, la réflexion sur le logiciel libre et sur l'open data. Elles accompagnent aussi dans les ministères, les territoires et les collectivités locales la création de structures similaires.

L'histoire ne s'arrêtera pas là. La révolution numérique exige une révolution complète des organisations et du management. Autonomie, responsabilité, ouverture, agilité, transparence et dialogue y tiendront une place éminente. Les outils et les méthodes que forge la communauté [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr) ne concernent pas seulement les informaticiens. Ils suggèrent une nouvelle administration et nourrissent la conception de l'État d'après la révolution numérique. »

**Crédit photo**  
Alexia Perchant

- Mai 2013** Première Startup d'État : [data.gouv.fr](https://data.gouv.fr)
- Mai 2015** Premier appel à intrapreneurs et premier incubateur : la Fabrique, à Pôle emploi
- Septembre 2015** Constitution de la mission Incubateur de services numériques au sein de la DINSIC
- Janvier 2017** Publication de la note [Des Startups d'État à l'État plateforme](#) par Henri Verdier et Pierre Pezziardi
- Avril 2017** Première Startup d'État portée par un service déconcentré de l'État : [Réso](#)
- Avril 2017** Première Startup d'État à se constituer en groupement d'intérêt public : [PIX](#)
- Octobre 2017** Lancement de l'Incubateur des Affaires Sociales
- Novembre 2017** Première édition d'[Alpha](#), formation aux méthodes de [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr) pour les agents publics
- Novembre 2017** Lancement de La Fabrique Numérique aux ministères de la Transition écologique et solidaire et de la Cohésion des territoires
- Décembre 2017** Première Startup de territoire et premier incubateur de collectivité territoriale dans le Pas-de-Calais

# 2017

## CHIFFRES CLÉS



**7,2 millions d'euros**

investis dans des Startups d'État<sup>1</sup>



**5 incubateurs**

+3 par rapport à 2016



**51 Startups d'État**

+18 par rapport à 2016



**91 membres actifs**

+ 38 par rapport à 2016

<sup>1</sup> Dont 1,4 million d'euros de budget propre DINSIC ; 2,8 millions en partenariats (refacturation, transfert de crédits et délégation de gestion) ; 3 millions dépensés directement par nos partenaires.

# 2017

## IMPACT



**20 millions**

**d'informations**

**automatiquement transmises**

grâce à [API Entreprise](#), simplifiant ainsi les démarches des entreprises.



**1,8 million**

**de pièces justificatives**

**automatiquement transmises**

grâce à [API Particulier](#), simplifiant ainsi les démarches des particuliers.



**24 000**

**mois de chômage évités en 2017**

grâce à l'utilisation de [La Bonne Boîte](#).<sup>2</sup>



**6 000**

**simulations par jour**

des 27 aides sociales nationales et locales estimées sur [mes-aides.gouv.fr](#).



**25 000**

**dossiers administratifs déposés**

sur [demarches-simplifiees.fr](#), qui réduit de 50% les délais de traitement.



**4 millions**

**d'épreuves passées sur PIX**

depuis son ouverture en septembre 2017.

**etc.**

<sup>2</sup> Étude Pôle emploi de 2016 réalisée sur deux cohortes de 100 000 demandeurs d'emploi : augmentation de l'espérance de retour à l'emploi de 2 points pour ceux qui utilisent La Bonne Boîte. En 2017 : 1 202 233 utilisateurs uniques.

# 2017

## UNE ANNÉE RICHE EN SUCCÈS

### COMMUNAUTÉ

Avec 91 membres actifs intervenant sur des Startups d'État à la fin 2017, et 136 à la date d'écriture du présent rapport, la communauté [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr) et ses méthodes essaient. Tous les membres de la communauté ont pour mission d'insuffler une culture de l'attention aux usagers pour pousser l'administration à améliorer sans cesse le service rendu.



### ALPHA

En novembre 2017, la formation Alpha a été créée pour faire passer de l'envie à l'action des agents publics, du haut fonctionnaire à l'agent technique en passant par la conseillère Pôle emploi. La première édition a permis de former 25 personnes aux méthodes de [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr), dont deux tiers sont aujourd'hui membres de Startups d'État, comme [Work in France](#), [A+](#), [Mes Remboursements Simplifiés](#) ou encore [Réso](#). Suite au succès rencontré, la formation est devenue récurrente en 2018, enrichie de webinaires en direct, et bientôt, d'une formation complète en ligne.



### PIX

En avril 2017, [PIX](#), plateforme d'évaluation et de certification des compétences numériques pour tous les citoyens francophones, est la première Startup d'État à sortir de son incubateur pour se constituer en groupement d'intérêt public. La plateforme est gérée par une équipe produit de 23 personnes dont 10 développeurs, compte plus de 50 000 utilisateurs et a déjà certifié plus de 1 000 personnes. Elle prépare maintenant son lancement officiel pour devenir un véritable service public numérique national.



## INCUBATEURS

En 2017, trois nouveaux incubateurs accueillant des Startups d'État ont été créés au sein d'administrations publiques et ont rejoint la communauté [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr) : la Fabrique Numérique pour le ministère de la Transition écologique et solidaire et le ministère de la Cohésion des territoires, l'incubateur des Affaires Sociales, et enfin l'incubateur du Département du Pas-de-Calais. Début 2018, le Ministère de l'Intérieur ouvre son incubateur. Au total, ces nouvelles structures accueillent déjà plus de 10 Startups d'État ou de Territoire.

## ÉTAT PLATEFORME

Début 2018, une série de Startups d'État ([demarches-simplifiees.fr](https://demarches-simplifiees.fr), API Particulier, API Entreprise, etc.) incubées à la DINSIC ont rejoint France Connect Plateforme pour constituer l'équipe État plateforme. L'objectif : décloisonner les administrations pour qu'elles puissent offrir aux usagers un service simplifié, personnalisé tout en respectant leurs données personnelles.



## STARTUPS DE TERRITOIRE

Grâce à des collaborations étroites avec les services déconcentrés de l'État et avec les collectivités territoriales, notamment via le [programme DCANT](#) de la DINSIC, la communauté [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr) accompagne désormais des acteurs locaux dans la résolution des problèmes que rencontrent les usagers. [Lapins](#) est la première Startup de territoire lancée en décembre 2017 dans le Pas-de-Calais. Elle a pour mission de réduire le nombre de rendez-vous annulés dans les Maisons départementales des solidarités.

# STARTUP D'ÉTAT

## La méthode en 4 phases

**Une Startup d'État n'est pas une startup : c'est un service public sans personnalité juridique propre construit par une équipe autonome.** Elle naît de l'identification d'un problème rencontré par les citoyens ou par les agents publics, qu'elle se donne pour objectif de résoudre grâce à une solution numérique. Elle est financée par une administration porteuse qui garantit, grâce à son **incubateur**, un espace de liberté pour travailler au plus près des usagers.<sup>3</sup>



**Jean Bassères**  
Directeur général  
de Pôle emploi



La crainte, c'est qu'avec une Startup d'État on mette en visibilité un produit qui n'est pas totalement bouclé. Or, cela fonctionne. Cela nous a libérés de tas de craintes que l'on avait ; on se lance donc dans des aventures beaucoup plus facilement qu'on ne le faisait il y a quelques années. »

1

### INVESTIGATION

**Un agent public ou une administration identifie un problème de politique publique.**

Files d'attentes, gaspillage, complexité administrative, non-recours... Aidé par l'incubateur, l'agent public ou l'administration porteuse vérifie que cette friction concerne un public suffisamment large, qu'un outil numérique pourrait la faire disparaître, et que les obstacles techniques sont surmontables. Lorsque l'administration porteuse donne son feu vert pour financer les travaux, l'équipe de la Startup d'État est constituée autour de l'agent public, et la construction du service peut alors débuter.

2

### CONSTRUCTION

**L'équipe lance une solution le plus rapidement possible et la teste auprès de premiers usagers.**

L'administration a mis à disposition l'agent public intrapreneur et validé un budget pour une équipe de 2 à 4 personnes, qui constitue dès lors une Startup d'État autonome : elle est responsable de son budget, gère ses RH, choisit ses outils. Sans cahier des charges, elle lance un service fonctionnel dès les premières semaines de travail, même s'il est imparfait et ne répond pas encore à tous les cas de figures. L'objectif est de tester son produit auprès de premiers usagers. Au terme de cette phase qui dure habituellement six mois, l'administration porteuse prend la décision de refinancer le service si son utilité est avérée.

3

### ACCÉLÉRATION

**L'équipe reçoit de quoi déployer le service sans cesser de l'améliorer, pour en accroître l'impact.**

L'équipe se renforce et le service est progressivement étendu à de nouveaux usagers. Sur le plan technique, elle s'assure que sa solution est fiable et répond au nombre croissant de demandes. Sur le plan fonctionnel, les retours des utilisateurs permettent d'améliorer le service en continu et de s'adapter aux besoins de tous les publics, jusqu'à ce que l'équipe et l'administration porteuse considèrent que le service est viable.

4

### CONSOLIDATION

**La Startup d'État devient un service public numérique national disponible pour tous les usagers.**

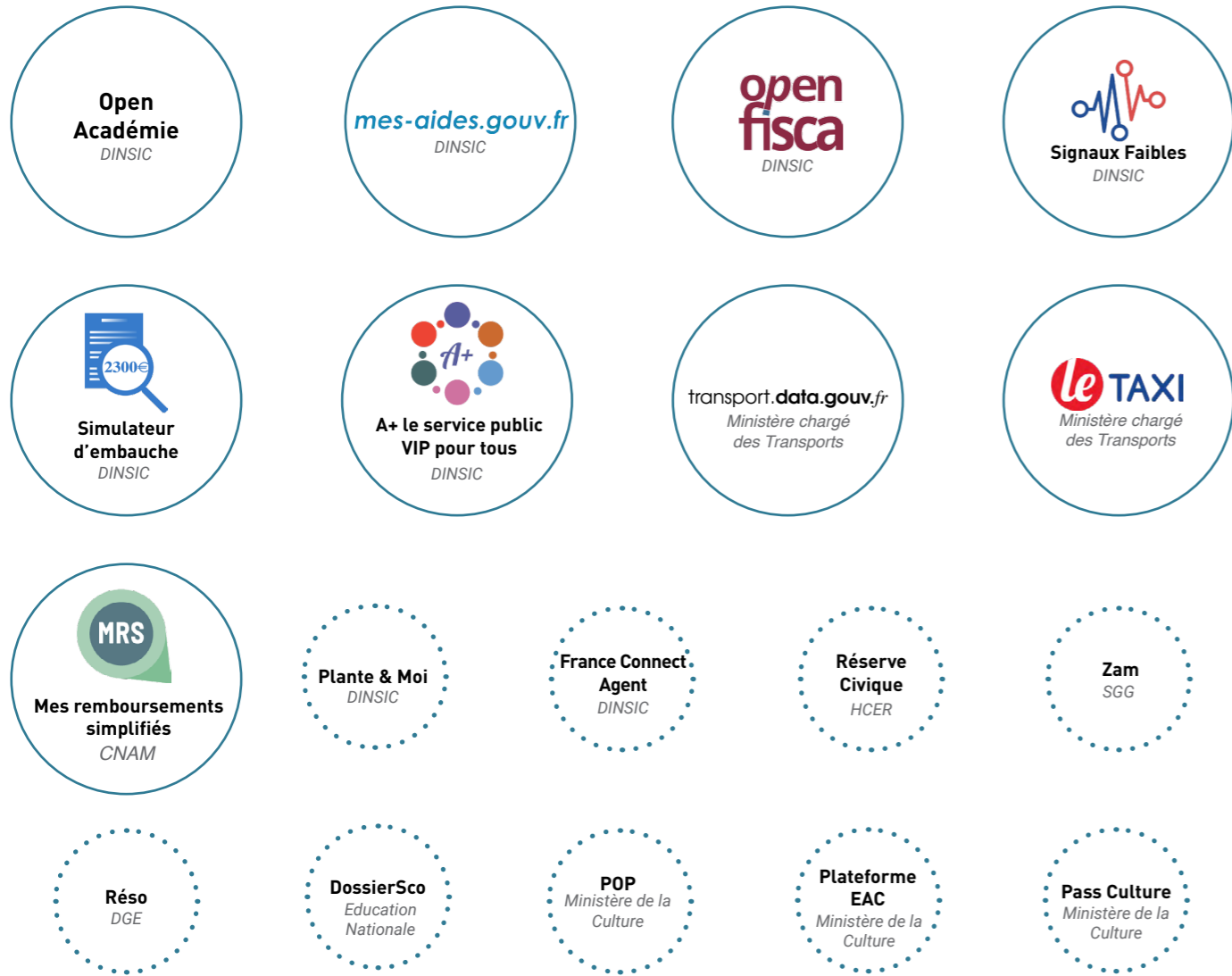
L'accompagnement est terminé. Le service numérique quitte l'incubateur pour s'intégrer dans l'administration porteuse ou devenir juridiquement autonome. Le produit n'est pas mis en maintenance ; au contraire, l'équipe est renforcée pour assurer l'exploitation et l'amélioration du service de manière pérenne, le support aux usagers et l'adaptation aux évolutions des besoins, des technologies ou des réglementations.

<sup>3</sup>En l'absence d'incubateur au sein de l'administration porteuse, la Startup d'État peut être accompagnée par l'Incubateur de services numériques de la DINSIC.

# beta.gouv.fr

## Un réseau d'incubateurs

### Incubateur de services numériques DINSIC



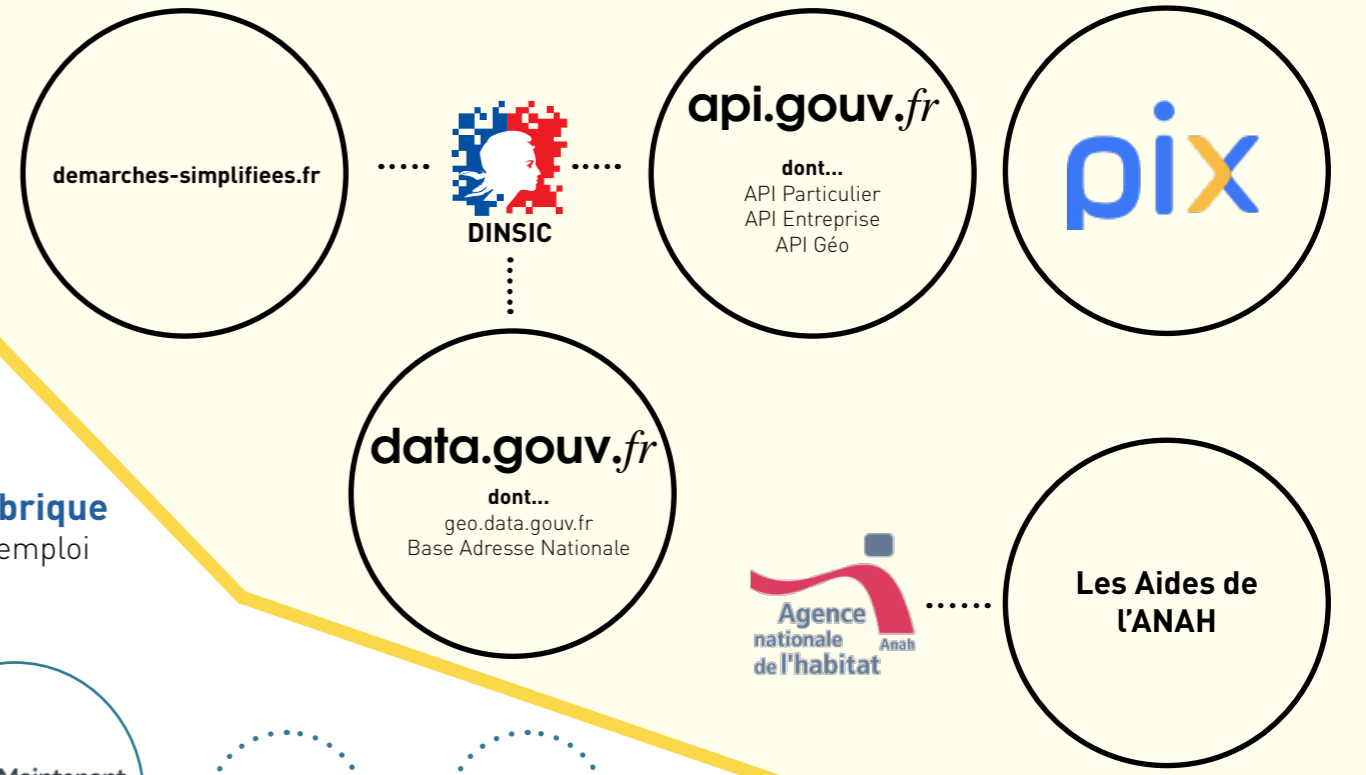
### Incubateur des Affaires Sociales Ministères sociaux



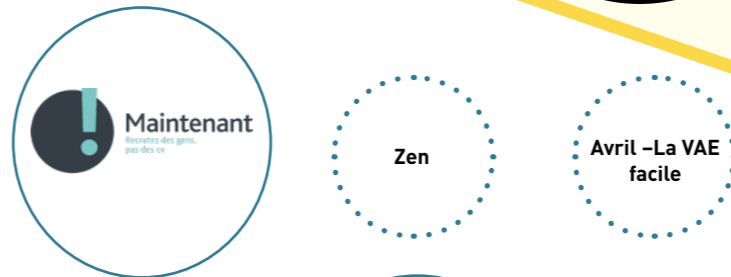
### Lab MI Ministère de l'Intérieur



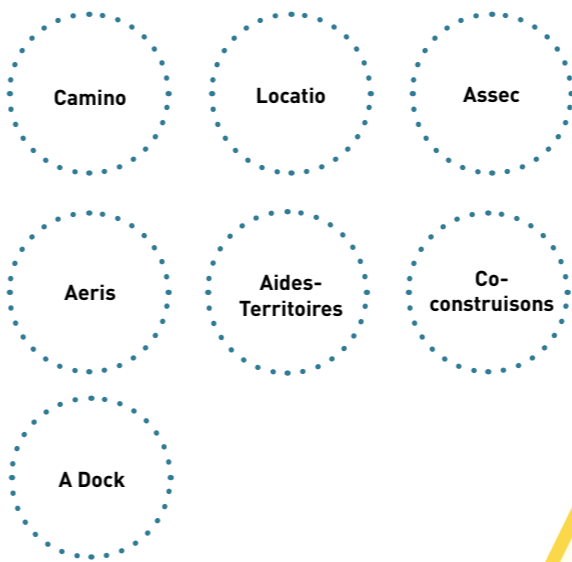
### Réussites Services publics numériques nationaux



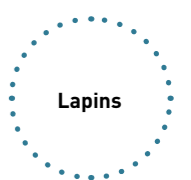
### La Fabrique Pôle emploi



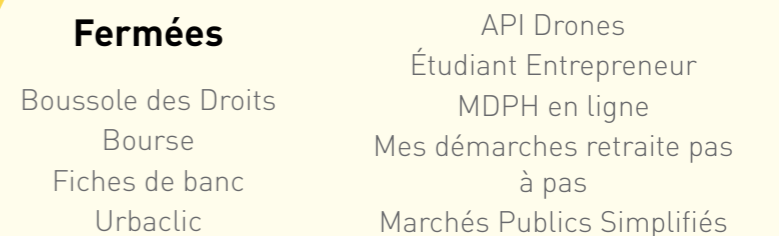
### La Fabrique Numérique Ministère de la Transition écologique et solidaire + ministère de la Cohésion des territoires



### Innolab 62 Département du Pas-de-Calais



### Abandon de la méthode Startup d'État



  Startup d'État en construction   
   Startup d'État consolidée   
   Startup d'État en accélération

# À L’AFFICHE

Focus sur quelques Startups d’État qui ont marqué l’année 2017.

## Pass Culture

Faciliter l’accès à la culture pour tous

Choisir de mettre en œuvre cet engagement du programme présidentiel avec la méthode Startup d’État est un pari de la Ministre de la Culture : celui de faire collaborer l’équipe de la Startup d’État avec ses conseillers et ses services, pour lancer rapidement une application qui fonctionne et qui contribue effectivement à améliorer l’accès à la culture pour les jeunes.

La solution prend la forme d’une application mobile géolocalisée qui permet à chaque jeune de connaître l’ensemble de l’offre culturelle à proximité, et d’y avoir accès grâce à un portefeuille électronique crédité de 500 euros à sa majorité.

L’application a été co-construite avec les futurs utilisateurs du dispositif, jeunes et acteurs de l’offre culturelle. Leurs attentes ont été recueillies lors d’une dizaine d’ateliers de travail pour s’assurer qu’elle réponde à leurs besoins réels. Un premier prototype de l’application a rapidement été développé et immédiatement testé auprès de ses futurs utilisateurs dans quatre territoires d’expérimentation.



**La rencontre de lancement du Pass Culture en présence de la ministre de la Culture Françoise Nyssen, à la MC93 (Bobigny)**

## demarches-simplifiees.fr

Dématérialiser et simplifier les démarches administratives

Créée en 2015, demarches-simplifiees.fr est une plateforme qui accompagne les administrations dans la dématérialisation de leurs démarches, de la création du formulaire au dépôt du dossier par l’usager, jusqu’à son traitement par les services instructeurs.

Générique, très simple, et directement utilisable par les services métiers, la plateforme est gratuitement mise à la disposition de tout organisme assurant des missions de service public. Elle est également totalement intégrée à l’État plateforme : il utilise [FranceConnect](#) mais aussi les API de l’État : [API Entreprise](#), [API Géo](#) et bientôt [API Particulier](#).

Le 1<sup>er</sup> mars 2018, le service, jusqu’alors nommé TPS pour « Téléprocédures Simplifiées », change de nom. L’équipe a été renforcée pour que l’outil devienne une référence.

L’objectif : atteindre 100 % de démarches administratives dématérialisées et simplifier toujours plus les relations entre les citoyens et leur administration.



À l'affiche ...

## A+, le service public VIP pour tous

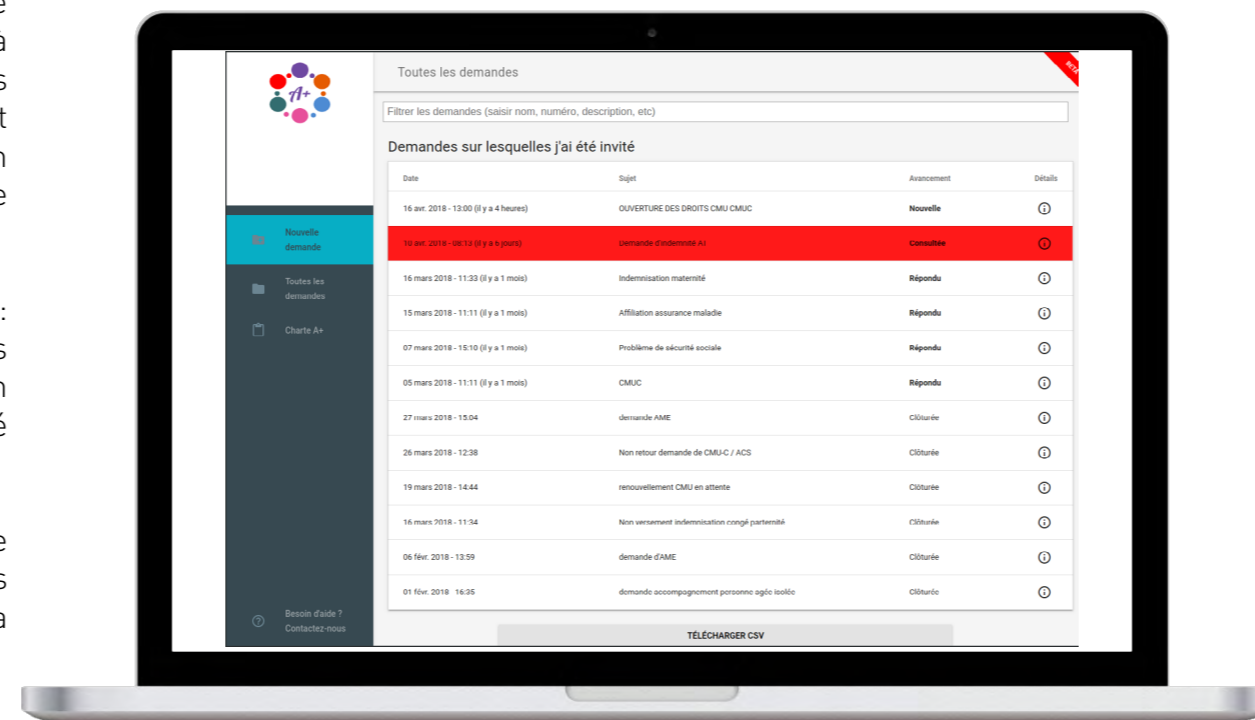
Résoudre les blocages administratifs des personnes vulnérables

Startup d'État lancée avec la Direction de l'information légale et administrative (DILA) en septembre 2017, A+ s'adresse à celles et ceux qui accompagnent les personnes vulnérables ayant déposé une demande auprès d'une administration et qui ne parviennent pas à la faire aboutir. A+ met en relation ces aidants avec des agents volontaires capables de résoudre le blocage (CPAM, CNAV, Pole emploi, DGFIP, etc.).

Quelques exemples de bénéficiaires de la plateforme A+ : une personne sans domicile fixe radiée de plusieurs administrations car elle ne répond pas aux courriers ; un détenu qui ne parvient pas à renouveler ses pièces d'identité car il ne peut pas obtenir de photo conforme, etc.

L'expérimentation a débuté à Argenteuil dans le Val-d'Oise avant de s'étendre à d'autres territoires pilotes. En trois mois de production, A+ a enregistré plus de 100 demandes et a satisfait autant d'utilisateurs.

Aujourd'hui, le produit est à la recherche d'une nouvelle administration porteuse.



La plateforme A+, véritable réseau social visant à décloisonner les guichets et faciliter la collaboration des agents publics.

## Mes remboursements simplifiés

Simplifier la demande de remboursement du véhicule personnel

Née à Toulouse et portée par la CPAM de la Haute Garonne, la Startup d'État Mes remboursements simplifiés – anciennement TOLOSA – cherche à faciliter la prise en charge des trajets vers l'hôpital des patients utilisant le véhicule personnel. Alors que – sur prescription médicale, – ce mode de transport représente l'alternative la plus économique et la plus simple pour se rendre dans un établissement de santé, il demeure plus compliqué à rembourser que d'autres moyens comme le taxi.

En quelques semaines, l'équipe a confirmé le besoin auprès de patients, un site d'information a été lancé tandis que le formulaire CERFA a été dématérialisé.

Fin mars 2018, 6 mois après le démarrage de cette Startup d'État, 500 demandes de remboursement ont été traitées et plus de 25 000 euros ont été économisés. Le service est plébiscité, le temps de réponse est réduit à 7 jours, conduisant à une plus grande utilisation du véhicule personnel. Après avoir été directement intégré à un établissement de santé, le service est aujourd'hui étendu à la caisse de l'Ariège.

# À l'affiche ...

## Maintenant !

Recrutez des gens, pas des CV !

Le processus de rapprochement entre offre et demande d'emploi est lourd, tant pour l'employeur lors de la publication de son offre que pour le candidat lorsqu'il y postule (CV, lettre de motivation). Maintenant ! se donne pour mission de simplifier et d'accélérer ce processus en développant un système de rapprochement basé sur un nouveau référentiel de compétences, construit à partir des attentes concrètes des recruteurs.

Par exemple, à la question « Quelle est la qualité principale d'un carreleur ? » les employeurs répondent : « Avoir de bons genoux ». Les fiches sont alors réinventées afin de correspondre à ce langage et cette réalité.

Déployé au départ sur des métiers peu qualifiés et saisonniers, Maintenant ! fait ses preuves également sur des métiers qualifiés. Il réalise désormais plusieurs centaines de mises en relation par semaine. L'ambition est de couvrir 60 % du marché des 6,8 millions d'embauches en France d'ici la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2018 en proposant davantage de métiers sur l'ensemble du territoire national et en poursuivant son déploiement chez les conseillers et les usagers de Pôle emploi.



**La plateforme Maintenant ! propose une interface intuitive aux employeurs et aux candidats pour faciliter leur mise en relation, sans CV.**

## Simulateur d'embauche

Estimer le salaire lors d'une embauche en France

Le salaire constitue un élément incontournable d'une embauche. Pour autant, il est souvent source d'incertitudes du fait des différents prélèvements assis sur le salaire et des avantages obligatoires. De plus, alors que l'employeur aimerait connaître le coût global de l'embauche - le salaire total - et l'employé son salaire net, le contrat spécifie un salaire brut.

En intégrant les différentes obligations (cotisations employeur, salariales, réductions et aides) et en proposant une explication pédagogique de la fiche de paie, le simulateur d'embauche clarifie la situation pour l'ensemble des parties prenantes. La simulation est personnalisée selon le contrat et l'entreprise : CDD, statut cadre, effectif, code postal... Le projet rassemble les acteurs clés institutionnels et privés pour construire une base de règles, unifiée et libre d'utilisation.

En plus du site [embauche.beta.gouv.fr](http://embauche.beta.gouv.fr), le simulateur est disponible sous forme de module à intégrer gratuitement et simplement sur tout site web (aujourd'hui intégré par Pôle emploi entreprises, par l'URSSAF, par [economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr) ou encore par BGE, association d'aide à la création d'entreprise).

pour nous contacter, [envoyez votre message à \*\*contact@beta.gouv.fr\*\*](mailto:contact@beta.gouv.fr)  
pour en savoir plus sur notre méthode, [lisez notre \*\*blog\*\*](#)  
pour connaître notre fonctionnement, [parcourez notre \*\*wiki\*\*](#)  
pour nous rejoindre, [consultez nos \*\*offres disponibles\*\*](#)  
pour vous tenir au courant, [suivez \*\*@BetaGouv\*\* sur Twitter](#)



**Date de publication**  
Juin 2018