

*L'administration électronique :
de nouveaux services pour faciliter la vie des Français*

SOMMAIRE

- Communiqué de presse : Jean-François Copé salue à Parthenay les avancées majeures de l'administration électronique en France

- La France, véritable « puissance numérique »

- La modernisation de l'Etat avance avec des services en ligne performants

- L'administration électronique au cœur des services publics de demain

- Les services en ligne pour les collectivités locales

- Le guide interactif des démarches administratives en ligne : la maison d'Adèle

LA FRANCE, VÉRITABLE « PUISSANCE NUMÉRIQUE »

Le 6^{ème} rapport annuel sur les services publics en ligne en Europe, publié en juin 2006 par la Commission européenne, mesure le nombre et le niveau de développement des services publics disponibles en ligne¹.

La France dans le « Top 5 » européen en matière d'administration électronique

- ⇒ 65% des services proposés peuvent être effectués intégralement en ligne, depuis l'obtention d'information jusqu'à la validation de la demande. Un résultat de 17 points au dessus de la moyenne européenne.
- ⇒ L'indicateur de sophistication, qui mesure le niveau de développement des services en ligne et leur degré d'interactivité avec l'utilisateur, est l'un des meilleurs d'Europe : 85 %. Il se situe 10 points au dessus de la moyenne européenne.

En leur simplifiant la vie, l'administration électronique a conquis les Français

- ⇒ 74 % des personnes interrogées considèrent l'administration électronique comme un moyen facile à utiliser pour accéder aux services publics.
- ⇒ 26 % privilégient les services en ligne pour leurs contacts avec l'administration.
- ⇒ Plus d'un Français sur deux (53%) a déjà utilisé Internet pour effectuer une démarche administrative².

Un taux d'équipement et un niveau d'accessibilité à Internet très élevés

Au 2^{ème} trimestre 2006,

Plus de 13 millions des foyers français (soit 51,5%) sont équipés d'un micro-ordinateur. Avec 1 185 000 foyers supplémentaires, le nombre de foyers équipés a augmenté en un an de près de 10%.

Plus de 10 millions de foyers français disposent d'Internet.

Le taux de pénétration d'Internet est de plus en plus élevé : **4 foyers sur 10 ont un accès à Internet.** (Source : Médiamétrie, juin 2006).

1 6ème rapport annuel sur les services publics en ligne en Europe, publié le 29 juin 2006 par la Commission européenne. Réalisée à partir de l'analyse de plus de 14 000 sites publics dans l'ensemble de l'Union européenne.

2 Sondage IPSOS/ programme ADELE février 2006.

LA MODERNISATION DE L'ÉTAT AVANCE AVEC DES SERVICES EN LIGNE PERFORMANTS

Dans le cadre du programme ADELE, le programme gouvernemental de l'administration en ligne, la direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME) travaille avec l'ensemble des ministères pour offrir des services plus simples, plus accessibles et plus rapides aux usagers. Levier essentiel de la modernisation de l'Etat, le programme ADELE propose une offre multi-services et multi-publics et contribue à une meilleure performance de l'action publique.

Au service des particuliers

Famille, travail, sorties, vie sociale ou devoirs de citoyen... le quotidien de chacun est jalonné de démarches administratives. Avec l'administration électronique, les particuliers découvrent les services administratifs sur Internet : en quelques clics, leur relation à l'administration prend une autre dimension.

⇒ **Déclaration d'impôts en ligne**

5,7 millions de Français ont opté pour la déclaration en ligne en 2006.

Cela correspond à 20 % des contribuables. C'est 2 millions de plus qu'en 2005.

⇒ **Changement d'adresse en ligne**

20% des foyers qui déménagent utilisent le service changement d'adresse en ligne.

Depuis son lancement en 2005, près de 500 000 foyers ont utilisé ce service pour signifier leur déménagement à l'administration.

10 administrations ou organismes publics sont partenaires de ce service :

- les caisses d'allocations familiales,
- l'assurance chômage (Assedic),
- l'assurance maladie,
- l'assurance vieillesse,
- l'administration fiscale,
- les bureaux du service national,
- la Poste,
- la Mutualité Sociale Agricole,
- les caisses de retraite AGIRC-ARRCO,
- la Caisse des dépôts (pour le suivi de la retraite de certains fonctionnaires)

⇒ **Acte de naissance en ligne**

7 millions de demandes d'actes de naissance sont réalisées chaque année en France par les particuliers. Près de 17% d'entre elles s'effectuent désormais par l'intermédiaire du site www.acte-naissance.fr ouvert en 2006, avec une moyenne de 3 500 demandes par jour.

L'objectif est que 20% des demandes d'acte de naissance soient réalisées en ligne d'ici la fin de l'année.

⇒ **Casier judiciaire en ligne**

1,2 million de personnes ont effectué une demande de casier judiciaire en ligne en 2005. 92 % des extraits de casier judiciaire sont aujourd'hui demandés en ligne aux services du Casier judiciaire national du Ministère de la Justice.

⇒ **Télécarte grise en ligne**

Plus de deux tiers des certificats de non-gage sont délivrés en ligne.

Dans le cadre de la vente d'un véhicule, 5 à 6 millions de demandes de certificat de non-gage sont remis en ligne par l'intermédiaire du service « Télécarte grise » du Ministère de l'Intérieur.

⇒ **Caisse d'allocations familiales en ligne**

Il est possible de consulter en ligne son dossier d'allocations familiales sur le site de la CAF. **27 millions** de consultations en ligne ont été enregistrées en 2005 sur www.caf.fr. Environ 46 millions de consultations en ligne sont attendues en 2006.

En 2005, **23 %** des demandes d'aide au logement ont été effectuées en ligne.

Soit 152 000 dossiers qui ont transité par Internet, l'objectif étant d'atteindre 28 % en 2006.

⇒ **Consultation des remboursements en ligne**

En 2005, **17 millions d'internautes** ont consulté leurs derniers remboursements versés par l'assurance maladie sur le site www.ameli.fr.

⇒ **Bourses étudiantes**

900 000 étudiants ont effectué des demandes de bourses par Internet en 2005.

Au service des entreprises

Créer une entreprise, la développer, investir, embaucher : les nouvelles technologies facilitent aussi les relations des entreprises avec les services publics.

⇒ **Déclarations sociales en ligne**

2,25 millions de déclarations ont été enregistrées sur le site officiel des déclarations sociales www.net-entreprises.fr, depuis le début de l'année 2006.

⇒ **TVA en ligne**

Plus de 350 000 entreprises ont utilisé le service en ligne téléTVA depuis début 2006. 55,6% de la TVA est collectée de manière dématérialisée, ce qui représente un montant de 80 milliards d'euros.

⇒ **Marchés publics en ligne**

70 000 dossiers de consultation ont été téléchargés sur la plateforme de l'Etat www.marches-publics.gouv.fr en 2006, tous marchés confondus, un chiffre en augmentation de 80% par rapport à 2005.

L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE AU CŒUR DES SERVICES PUBLICS DE DEMAIN

A très court terme, plusieurs nouveaux projets alliant services publics et administration électronique seront proposés aux usagers. **Guichet unique et personnalisation** sont les caractéristiques de cette prochaine génération de services.

1. Le portail des démarches administratives en ligne

Conformément à la décision du Président de la République de janvier 2006, un portail Internet centralisera à partir de janvier 2007 les démarches administratives les plus utiles aux particuliers et aux professionnels.

Véritable **guichet unique** de l'administration électronique, le portail permettra :

- d'accéder aux services sur Internet
- **NOUVEAU** : de remplir et renvoyer directement en ligne les formulaires correspondants.

Le particulier ou le professionnel pourra ainsi effectuer ses démarches en ligne de A à Z quand il le veut. Il s'agit d'une véritable innovation dans le domaine des services publics.

Ce guichet électronique centralisera non seulement des services déjà disponibles comme la télédéclaration des impôts ou le changement d'adresse en ligne, mais **dès le début 2007, plusieurs centaines de démarches administratives dématérialisées seront proposées**. A la fin 2007, c'est l'ensemble des démarches administratives qui seront accessibles via ce guichet électronique, pour une vie administrative simplifiée.

2. Les Relais Services Publics (RSP)

Des Relais Services Publics seront inaugurés avant la fin de l'année 2006 dans plusieurs départements, dont la Nièvre et la Gironde.

Le projet Relais Services Publics répond notamment aux objectifs fixés par la Charte du 23 juin 2006 sur l'organisation de l'offre de services publics et au public en milieu rural.

Les Relais Services Publics proposeront aux usagers, **dans un même point d'accueil, des informations et services relevant de plusieurs administrations ou organismes publics**, tout en s'appuyant sur les facilités de communication et de rapprochement offertes par les nouvelles technologies (administration électronique, visio-conférence).

Les Relais Services Publics ont ainsi pour objectifs :

- d'assurer un service de proximité et un accompagnement personnalisé
- de faciliter les démarches administratives grâce à l'administration électronique et à des connexions à Internet en libre accès
- de garantir la qualité du service rendu aux usagers

Les agents d'accueil, spécialement formés, seront en mesure de donner des informations de premier niveau sur les services publics partenaires du Relais et d'accompagner les usagers dans les différentes étapes de leurs démarches administratives (aide au remplissage de formulaires, constitution des dossiers, prise de rendez-vous en direction des services concernés pour des démarches plus complexes, etc.).

Cette structure d'accueil légère pourra être portée, selon le contexte local, par la mairie, une structure intercommunale, un service de l'État ou une association. Le respect d'une charte nationale vient garantir une qualité d'accueil et de service homogène sur tout le territoire.

Pour bénéficier du label « Relais Services Publics », les structures déjà existantes ou celles nouvellement créées devront respecter un cahier des charges relativement simple :

- un lieu d'accueil doté d'une connexion Internet (si possible) haut débit ;
- un ou plusieurs animateurs formés par les services publics partenaires, capable de renseigner l'utilisateur, de l'aider à effectuer des démarches simples, à constituer ses dossiers ou l'orienter vers les interlocuteurs compétents dans le cas de demandes plus complexes ;
- une ouverture plusieurs jours par semaine.

3. mon.service-public.fr

Le projet mon.service-public.fr doit marquer l'avancée la plus significative de l'administration électronique en matière de **personnalisation** des services rendus à l'utilisateur.

Gage d'une relation toujours plus simple entre les citoyens et leur administration, ce **portail personnalisé et sécurisé** offrira à terme un accès unifié à l'ensemble des services en ligne. Les usagers disposeront d'un espace de données personnelles, **véritable coffre-fort électronique**, permettant de stocker les documents administratifs dématérialisés, de manière à accomplir les démarches en ligne plus facilement.

Le déploiement au niveau national de mon.service-public.fr est prévu début 2008.

Administration électronique : faciliter les échanges

L'interopérabilité des systèmes d'information vise à définir des normes, règles, standards et recommandations à respecter par tous les systèmes d'information du service public. Objectif : simplifier et fluidifier les échanges électroniques entre les administrations elles-mêmes, ainsi qu'entre les administrations et les usagers.

Des services accessibles à tous

Logiciels spécifiques, connexion haut débit, ordinateur dernier cri... L'accès aux services en ligne nécessite encore trop souvent de disposer d'un ensemble d'outils technologiques qui ne sont pas forcément compatibles entre eux. De plus, certaines populations en zone rurale ou les personnes handicapées se trouvent parfois exclues de l'accès aux services en ligne. L'interopérabilité devrait assurer la standardisation des différents projets de l'administration en ligne, en définissant des règles à respecter par toutes les administrations.

Des échanges facilités

L'interopérabilité garantit que les systèmes d'information des administrations communiquent entre eux et que les données puissent être partagées dans le respect de la vie privée des usagers. Résultat : des services en ligne de meilleure qualité, plus homogènes et faciles à utiliser pour tous les usagers.

Un schéma directeur de l'administration électronique - ADELE 2006-2010 Pour bénéficier de toutes les potentialités offertes par l'administration électronique, il est essentiel qu'un pilotage interministériel soit assuré afin d'organiser la cohérence des projets de l'Etat et la création de véritables synergies.

C'est dans ce cadre que la direction générale de la modernisation de l'Etat a établi un schéma directeur de l'administration électronique visant à définir pour les systèmes d'information de l'Etat des règles communes d'interopérabilité et de sécurité, mais aussi à mutualiser les moyens engagés pour une meilleure efficacité de la dépense publique.

LES SERVICES EN LIGNE POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Dans le cadre du programme ADELE, la direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME) travaille à la dématérialisation des échanges des collectivités territoriales avec l'administration centrale et avec les administrés.

Pour proposer de nouveaux services à leurs administrés, organiser leurs relations avec l'Etat, gérer les finances, les collectivités locales doivent s'appuyer sur des bases de données, des informations locales et nationales, s'acquitter de nombreuses procédures. À travers la dématérialisation des échanges, l'administration électronique facilite les tâches quotidiennes des élus locaux et des fonctionnaires territoriaux.

Avec le programme ADELE, l'Etat a engagé une vaste démarche de dématérialisation, en favorisant les échanges de flux de données entre l'ensemble des acteurs du secteur public local.

La Carte de Vie Quotidienne, ou l'accès aux services publics communaux en un support unique

La Carte de Vie Quotidienne, c'est un support unique qui offre la possibilité d'accéder à un bouquet de services publics locaux. La Carte de Vie Quotidienne cumule trois fonctions fondamentales pour l'établissement d'une relation simplifiée entre l'administré et les services publics :

- La gestion de la relation usager : inscription, gestion du compte famille... ;
- L'enregistrement et la signature, si la carte est munie d'un certificat ;
- Le paiement : fonction porte-ticket ou porte-monnaie.

La Carte de Vie Quotidienne est un sésame qui permet à son porteur d'accéder à des services ou à des édifices publics de la collectivité :

- les services « matériels » : accès à des lieux publics municipaux (bibliothèque, piscine...), utilisation des services publics (stationnement, transport urbain, restaurant scolaire...), paiement de services (fonction porte-monnaie ou compte de pré-paiement) ;
- les services en ligne : accès aux démarches administratives en ligne, participation à des consultations locales en ligne, signature de formulaires ou de documents électroniques...

Hélios : le projet informatique du Trésor public dédié au secteur local

A la multiplicité des applications informatiques de gestion utilisées par les comptables du Trésor public pour le secteur public local, se substitue progressivement une **application unique** dénommée « Hélios ».

Grâce à Hélios, le Trésor public modernise son système de gestion informatique des collectivités locales en rénovant non seulement le service comptable de base mais aussi en proposant des services innovants à ses partenaires. Le déploiement de l'application s'échelonne de janvier 2005 à fin 2008.

Les « + » de l'application Hélios :

Des services mieux adaptés aux besoins spécifiques de chaque collectivité ou établissement public local :

- **généralisation des moyens modernes de paiement** (prélèvement ou TIP) pour le recouvrement des recettes locales.
- **dématérialisation des titres de recette, des mandats de paiement et des pièces justificatives.**
- **Permettre aux ordonnateurs de consulter via Internet, en mode sécurisé, les informations budgétaires, financières et comptables détenues pour leur compte par leur comptable du Trésor public.**

Actes (Aide au contrôle de légalité dématérialisé), ou la dématérialisation des actes des collectivités locales

Les enjeux

Plus de 7 millions d'actes par an transmis par l'ensemble des collectivités vers 350 sites d'exercice du contrôle de légalité.

Le périmètre

Tous les actes : délibérations, arrêtés, contrats, conventions, marchés, actes budgétaires...

Calendrier

Une expérimentation dans quatre départements pilotes (Alpes-Maritimes, Rhône, Yvelines et Val- d'Oise) étendue à une vingtaine de départements depuis le printemps 2005.

Le déploiement en 2006 sur l'ensemble du territoire. Au 1er janvier 2007, toutes les collectivités qui le souhaitent pourront ainsi transmettre leurs actes sous une forme dématérialisée.

L'exercice du contrôle de légalité reste l'une des fonctions régaliennes assurées par les représentants de l'État dans les départements et les régions.

Il doit être à la fois simplifié par la rationalisation et la limitation des types d'actes soumis au contrôle et modernisé par le recours à la dématérialisation des actes des collectivités locales.

La dématérialisation, entreprise dans le programme ACTES (Aide au contrôle de légalité dématérialisé), a pour objectifs :

- l'allègement des tâches matérielles liées à la conception, la rédaction, la transmission, le contrôle et l'archivage des actes ;
- la rationalisation du contrôle par l'automatisation des tâches répétitives d'enregistrement, de délivrance d'accusés de réception et de gestion des délais contentieux ;
- une meilleure qualité de l'expertise des actes en permettant de concentrer le contrôle sur les actes qui présentent un enjeu majeur ;
- une plus grande sécurité juridique des actes soumis au contrôle en fournissant aux collectivités locales l'expertise et le conseil qu'elles attendent du représentant de l'État.

LE GUIDE INTERACTIF DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE : LA MAISON D'ADÈLE



www.modernisation.gouv.fr

1. Faciliter les démarches administratives en ligne.

Accessible depuis le site www.modernisation.gouv.fr, la maison d'Adèle est un outil interactif pour guider concrètement et pas à pas le citoyen dans ses démarches administratives en ligne.

Près de **30 services en lignes** sont présentés dans la maison d'Adèle. Ils sont répartis dans les 4 pièces de la maison interactive, qui illustrent les différents aspects de la vie des usagers :

1. La **chambre** pour tous les sujets relatifs à la **famille** : changement d'adresse, aide financière pour garde d'enfants...
2. Le **bureau** pour les services liés au **travail** : recherche d'emploi, accès à l'assurance chômage...
3. Le **salon** pour tous les aspects de la « **vie de citoyen** » : acte de naissance, déclaration d'impôts, règlement d'amende ...
4. Le **garage** pour les **sorties** : conseils pratiques pour visites de musées, conseils aux voyageurs à l'étranger...

2. Comment ça marche ?

Adèle, mascotte de l'administration en ligne, accompagne l'utilisateur pas à pas dans toutes ses démarches grâce à ses conseils avertis.

La maison d'Adèle est un didacticiel simple, interactif et intuitif qui permet la recherche rapide d'un service en ligne en cliquant sur les objets placés dans les différentes pièces de la maison.

Dans la chambre, par exemple, en cliquant sur les cartons du déménagement d'Adèle, les internautes ont accès aux services «Aide au logement étudiant en ligne» et « Changement d'adresse en ligne ».

Il leur suffit de cliquer sur « lancer le didacticiel » et Adèle leur indique le lien du site à consulter, puis commence une démonstration de la bonne marche à suivre pour remplir en ligne le formulaire en question. L'utilisateur est ensuite fin prêt pour effectuer tout seul la démarche !



Pour tout savoir sur Adèle...

Le programme ADELE est piloté par la direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME), placée sous l'autorité de Jean-François Copé, ministre délégué au Budget et à la Réforme de l'Etat. Il vise à accélérer la diffusion des nouvelles technologies dans l'administration, afin de mieux répondre aux attentes des usagers et d'améliorer les services publics en les rendant plus rapides, mieux gérés et plus efficaces.