

E-administration en France

11 mars 2008 / 11. März 2008

Benoît de la Filolie
Chargé de Mission TIC / Referent für
Informations und
kommunikationstechnologien

Préfecture de la Région Lorraine /
Präfektur der Region Lothringen



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

La société de l'information en France

■ Equipement des ménages

14,5 millions de foyers (56%) ont accès à Internet dont haut débit 89%

■ Usages avérés du Net

- Impôt sur le revenu : 7,4 millions de télé déclarants
- Actes de naissance : 7 000 demandes en ligne par jour

■ Nouveaux modes de vie

- Mobilité
- Dématérialisation des documents
- Dématérialisation des procédures

■ Dimension européenne

- i2010
- Palmarès internationaux
- Directives et SI



Objectif de l'e-administration

■ Simplifier la vie de l'utilisateur

1. Proposer des services centrés sur l'utilisateur
2. Simplifier les démarches administratives
3. Développer la confiance dans l'administration en ligne
4. Permettre l'accessibilité à tous

■ Améliorer l'efficacité du service public

1. Mutualiser les investissements, les frais de fonctionnement
2. Améliorer l'organisation du service public
3. Développer l'évaluation et le pilotage

■ Valoriser l'agent dans sa mission

1. Priorité aux tâches où la présence humaine est indispensable
2. Développer les compétences de façon continue
3. Développer les outils informatiques



MINISTÈRE
DU BUDGET ET
DE LA RÉFORME
DE L'ÉTAT

AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

Des réponses aux attentes de tous les intervenants

- Pour tous les usagers
- Pour les citoyens
- Pour les contribuables
- Des agents de l'administration
- Qualité et simplification
- Lisibilité et efficacité des services publiques et des moyens attribués
- Economies par une efficacité des modes de gestion
- Valoriser les métiers et les carrières, sens des missions de service public



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE
www.modernisation.gouv.fr

Simplification de la vie des usagers

■ Le mille-feuille français

1. Commune (environ 36 000)
2. Communauté de communes (environ 5 000)
3. Département (99 DOM et 4 TOM)
4. Région (22 + 4)
5. Etat (1)
6. Europe (1)

■ Complexité des intervenants

1. Services publics dépendants du mille-feuille (impôts, Service national, ..)
2. Services publics dépendants des partenaires sociaux (ANPE, URSAFF, Sécurité Social)
3. Service parapublic (EDF, GDF)
4. Ancien service public (La poste, France Télécom)



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

Des réalisations en partenariat avec les collectivités

Enjeux liés à la mise en place de projets partenariaux

- Le contact de l'utilisateur avec son administration se fait en priorité au niveau des services de proximité : les collectivités locales sont donc le point de contact privilégié
- L'administration électronique doit se bâtir à partir des besoins exprimés par les usagers eux-mêmes et donc à partir des initiatives du terrain
- Le rôle de l'Etat est d'assurer une cohérence d'ensemble, une mutualisation des modules de l'administration électronique pour en optimiser le fonctionnement
- Les réalisations en partenariat ne fonctionnent qu'avec une relation « gagnant-gagnant » explicite entre tous les acteurs : usagers, collectivités, Etat



Exemple de partenariat: L'accueil usager en milieu rural



Les Relais Services Publics

- Possibilité, en un même lieu, pour un usager d'être accueilli par un agent, d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches relevant de plusieurs administrations ou organismes publics
 - Accueil physique polyvalent des usagers (administrations d'État, organismes de protection sociale, administrations territoriales, associations ...), éventuellement complété par des bornes et visio-guichets
 - Le service rendu s'appuie sur les outils développés par l'administration électronique : renseignement administratif, aide aux démarches (formulaire, constitution de dossier, téléservices), suivi de dossier
 - Rôle pédagogique
 - Le partenariat s'articule autour d'un dispositif de labellisation pour chaque RSP
- 40 relais labellisés (un en Lorraine à Thiaucourt -54), 120 projets sur l'ensemble du territoire



Les référentiels généraux

Ils permettent de

- Spécifier les exigences à respecter dans le développement des SI
- Garantir l'interopérabilité, l'évolutivité et la cohérence vues de l'utilisateur (rôle du **RGI**), la sécurité (rôle du **RGS**), l'accessibilité (rôle du **RGAA**)
- Ils constituent un élément normatif
- Ils se mettent en place dans un cadre réglementaire applicable à tous les acteurs de la sphère publique

Ils couvrent de nombreux domaines

- normes, standards et spécifications techniques
- guides de mise en œuvre des services
- politiques (archivage, qualité de services)
- modèles de données
- nomenclatures et bases de données

Les référentiels généraux définissent les procédures de vérification de conformité (certification / labellisation)



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

Accessibilité: le RGAA

Le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (**RGAA**) est destiné à définir les modalités techniques d'accessibilité des services en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent, pour les trois canaux du Web, de la télévision et de la téléphonie.

- obligation d'accessibilité (loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »).



Exemple de PC dans le RGAA

Directive WCAG : 7. Assurer à l'utilisateur le contrôle des changements du contenu lorsque ce dernier varie dans le temps.

Point de contrôle : 7.1 Eviter les changements brusques de luminosité

Description

Libellé: Eviter que les éléments changent brusquement de luminosité ou causent des effets de flash. Le cas échéant, veiller à ce que ces changements ou effets se produisent à une fréquence inférieure ou égale à 3 par seconde.

Objectifs et intérêt: A certaines fréquences, les changements brusques de luminosité des couleurs à l'écran, comme les effets stroboscopiques (flash), peuvent provoquer chez certains utilisateurs des crises d'épilepsie.

Niveau WCAG1.0: Niveau A

Références: WCAG1.0 : directive 7 - DGME1.0 : point 13.7 - Section 508 : point 1194.22 (j)

Impact: Profil développeur et intégrateur

Mise en œuvre

Explication: Un changement brusque de luminosité ou un effet de flash peut être défini comme un changement de luminosité de plus ou moins 10% minimum. Ne pas utiliser d'éléments object, embed, applet, ou d'images animées au format gif ou mng, qui causeraient des changements brusques de luminosité ou des effets de flash à une fréquence supérieure ou égale à 3 par seconde. Ne pas utiliser de code javascript qui causerait des changements brusques de luminosité ou des effets de flash à une fréquence supérieure ou égale à 3 par seconde.



Interopérabilité: le RGI

- Le Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI) contient l'ensemble des règles qui devront être partagées entre tous les acteurs de l'administration électronique pour que les services soient interopérables (interopérabilité).
- Obligation suite à l'ordonnance du 8 décembre 2005



Sécurité: le RGS

Le Référentiel Général de Sécurité (RGS) fixe les règles que doivent respecter les fonctions des systèmes d'information contribuant à la sécurité des informations échangées par voie électronique telles :

- identification,
- signature électronique,
- Confidentialité
- horodatage.



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

Coordonner la modernisation de l'État en France

C'est le rôle de l'une des directions au sein du ministère du Budget, des comptes publics et de la Fonction publique

Direction Générale de la Modernisation de l'État (DGME):

- moderniser les modes de fonctionnement et de gestion de l'État
- améliorer le service rendu aux usagers
- contribuer à une utilisation plus performante des deniers publics
- mobiliser tous les agents publics



Evolution de l'e-administration en France

■ Evolution du droit

Exemple: Signature électronique

■ Débat public organisé par la DGME

Exemple: débat du 24 janvier 2008 à Science Po:

"Existe-t-il une bonne méthode pour réformer l'Etat"

■ Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP)



Exemple de e-services

- Pour une simplification de la vie des usagers
- Pour une dématérialisation des procédures
- A tous le territoires
- A toute heure du jour et de la nuit



Exemple de simplification: Changement d'adresse

Changement d'Adresse en ligne

1 Avant de commencer

Présentation du service

Ce service **gratuit** et **facultatif** vous permet en quelques clics de déclarer à plusieurs organismes de votre choix votre changement de résidence principale et celui des personnes déménageant avec vous.

Les organismes choisis prendront en compte votre nouvelle adresse et, le cas échéant, vous accompagneront dans les démarches complémentaires à effectuer.

Vous devez vous munir de :

Plusieurs informations particulières suivant les organismes choisis. Nous vous conseillons de les réunir avant de commencer.

Pour connaître les informations nécessaires et les personnes concernées pour chaque organisme, nous vous invitons à lire attentivement la liste des **services partenaires**.

En savoir +

2 Vous êtes prêt ?

Les étapes de la procédure
(environ 10 minutes)

- Inscription** : vous donnez votre identité, votre ancienne et votre nouvelle adresses.
- Personnes** : vous donnez l'identité des personnes concernées par les **services partenaires** et déménageant avec vous.
- Organismes** : pour chaque personne, vous choisissez les organismes à informer du changement d'adresse. Vous complétez ensuite votre déclaration par des informations destinées aux organismes choisis.
- Validation** : vous vérifiez puis confirmez votre demande.

C'est parti...

J'accepte les **conditions générales d'utilisation du service**.

Commencer la démarche

Déjà commencé ? N° de dossier : Mot de passe :

Reprendre la démarche [Mot de passe oublié?](#)

Administration → 24h/24
Mes démarches quand je veux

adèle

Accueil | Guide pratique | Questions fréquentes | Conditions générales d'utilisation | Mentions légales | Contact

Démarche simplifiée

- Identité, ancienne et nouvelle adresse
- Personnes concernées par le déménagement
- Services concernés par le déménagement
- Validation

70 000 demandes durant le mois de juillet 2007



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

Exemple: dématérialisation des procédures: la demande de subvention en ligne



■ Utilisation d'un **guichet unique** :

1. réaliser des demandes de subventions
2. élaborer le bilan des actions subventionnées

■ Accéder au **dossier porteur** :

1. Consultation des informations permanentes de votre organisme
2. stocker les documents nécessaires à l'instruction des demandes.

■ Consulter le **registre des aides** :

1. rechercher les aides publiques que vous pouvez appeler lors d'une demande de subvention.

■ Demander l'**adhésion** de votre organisme au téléservice



A toute le territoire: exemple demande d'Etat-Civil

Demande de copie d'acte d'état civil - Windows Internet Explorer

https://www.acte-etat-civil.fr/DemandeActe/Accueil.do

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Thématiques.modernisation... Demande de copie d'acte ... x

Actes d'état civil en ligne

1 Avant de commencer

PRÉSENTATION DU SERVICE

Vous souhaitez obtenir une copie ou un extrait d'acte d'état civil, pour une personne née en France métropolitaine ou dans les DOM-TOM.

Vous pouvez effectuer votre demande en ligne auprès de la commune concernée. Suivant la commune, vous la transmetrez de façon électronique ou par courrier postal.

Votre commune vous expédiera le document demandé par courrier postal.

Ce service est ouvert exclusivement aux particuliers.

En savoir +

2 Vous êtes prêt ?

ENTRE 5 ET 10 MINUTES

Les trois étapes de la procédure

1. Recherchez votre commune. Le cas échéant, vous terminerez votre demande sur son site Internet.
2. Remplissez la demande d'acte.
3. Validez votre demande. Selon la commune, vous la transmetrez de façon électronique ou par courrier postal après avoir imprimé la demande dûment remplie.

Actes d'état civil effectués en France

Toute personne majeure ou émancipée peut obtenir, si sa qualité le permet, une copie intégrale ou un extrait avec filiation d'un acte d'état civil en fournissant les éléments concernant la personne faisant l'objet de la demande.

C'est parti...

Commencer la démarche

Actes effectués à l'étranger

Formulez votre demande directement auprès du Service Central d'Etat Civil du ministère des Affaires étrangères

Administration 24h/24
Mes démarches quand je veux

Accès agents publics

Accueil | Guide pratique | Questions fréquentes | Conditions générales d'utilisation | Mentions légales | Contact

Démarche simplifiée

- Recherche de la commune
- Remplir la demande (nom, ... naissance, mariage, décès)
- Validation

Environ 4 000 demandes par jour



www.modernisation.gouv.fr

A toute heure: service-public.fr

Mes démarches 24h/24 - Service-public.fr - Windows Internet Explorer

http://www.service-public.fr/demarches24h24/

Service-Public.fr
Familles, salariés, demandeurs d'emploi, seniors...
la première réponse à vos questions

Accueil > Mes démarches 24h/24

MES DÉMARCHES 24H/24

Bienvenue sur service-public.fr, l'accès sur internet à l'ensemble des administrations et services publics.

Après sa fusion avec administration24h24.gouv.fr le 28 février, service-public.fr permet à présent aux particuliers et aux **entreprises** d'effectuer de nombreuses démarches en ligne.

Recherche dans toutes les démarches

Par exemple : "casier judiciaire".

Démarches les plus utilisées

J'effectue une démarche concernant :

Ma famille, Ma santé, Mon travail, Mes études, Mes papiers, Ma vie de citoyen, Mon logement, Mes impôts

Actualités

- "Mes démarches 24h/24" (5/03/2008)
- Déclaration de revenus 2008 : les principales nouveautés fiscales (4/03/2008)
- Caf : suppression de la déclaration de ressources (19/02/2008)
- Comment obtenir le versement de l'aide de 2000 euros pour transformer son véhicule essence en GPL ? (18/02/2008)

Top 3

- Demande d'acte d'état civil en ligne
Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME)
- Certificat de situation administrative (non gage et non opposition)

- Démarche simplifiée
- Accès à tous les services en lignes
- Ouvert 24h/24

Fusion entre
service-public.fr

et

administration24h24.gouv.fr



www.modernisation.gouv.fr

Evolution de l'e-administration dans l'espace SaarLorLux

- En attente des résultats de la RGPP
- Satisfaire les besoins des usagers de la Grande Région avec pour objectif la simplification des procédures (ex: plurilinguisme)
- Inventaire de l'existant (ex Plurio.net)
- Inventaire des besoins
- S'asseoir autour d'une table et définir une politique transfrontalière de l'e-administration



Merci pour votre attention

Benoît de la Filolie

Chargé de Mission TIC /
Referent für Informations und kommunikationstechnologien

Préfecture de la Région Lorraine /
Präfektur der Region Lothringen



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr