

Dossier de presse



ADministration ELEctronique

2004 - 2007

Projet **ADeLE** : pour vous simplifier la vie !

Sommaire

| | |
|---|--|
| | L'administration électronique, un levier de la réforme de l'État - J.-P. Raffarin |
| | Pour une administration de services - J.-P. Delevoye et H. Plagnol |
| 1 | Qu'est-ce que l'administration électronique ? |
| 2 | Sondage BVA : les Français et l'administration électronique, un climat favorable |
| 3 | Le projet ADELE - quatre exigences pour l'administration de demain <ul style="list-style-type: none">• Être à l'écoute constante des usagers et des administrations• Rendre les services accessibles à tous• Créer un pacte de confiance avec les Français• Faire mieux en maîtrisant les dépenses de l'État |
| 4 | Projet ADELE : parmi les 140 proposés, zoom sur 14 nouveaux services <ul style="list-style-type: none">• Simplifier la vie des citoyens• Simplifier la vie des agents• Simplifier la vie des entreprises• Simplifier la vie des collectivités locales |
| 5 | L'administration électronique en histoires <ul style="list-style-type: none">• La nouvelle vie d'Adèle et Marc• 24 heures / 24 minutes de la vie d'une femme |



Annexes

| | |
|----|---|
| A1 | Agence pour le développement de l'administration électronique |
| A2 | Le plan stratégique (intégralité sur CD ROM) |
| A3 | Le plan d'action (intégralité sur CD ROM) |
| A4 | La liste des 140 mesures |
| A5 | Contenu du CD ROM |

L'administration électronique, un levier de la réforme de l'État

Jean-Pierre Raffarin

Le président de la République, en indiquant dans son discours du 7 janvier 2004 aux corps constitués que l'ensemble des démarches devaient pouvoir être accomplies à distance par téléphone ou par internet à l'horizon 2006, a fait de l'administration électronique un levier majeur de la réforme de l'État et une priorité du Gouvernement.

Pour faire vivre cette ambition, le Gouvernement présente aujourd'hui le projet "ADministration ELEctronique 2004/2007- ADELE pour vous simplifier la vie" qui traduit la nécessité de donner un cadre pluriannuel, cohérent et coordonné au développement de l'administration électronique dans notre pays. C'est le gage d'une réelle mobilisation, dans la durée, autour des objectifs que je souhaite lui assigner : rendre l'administration plus efficace, plus proche, plus transparente, plus facile d'accès pour l'ensemble des usagers.

Cette administration électronique pour tous constitue donc un puissant facteur de modernisation de l'État. Elle va modifier profondément les procédures administratives, en enrichissant le travail des agents, au profit d'une administration en réseau, affranchie des pesanteurs hiérarchiques et d'un fonctionnement souvent trop cloisonné. Une administration plus réactive, qui favorisera, grâce à l'émergence d'un environnement plus sûr, le développement de la confiance de nos concitoyens dans le recours à internet, tout en contribuant de façon déterminante à la simplification de leurs relations avec l'administration.

Ce projet s'inscrit dans le prolongement du programme "RE/SO 2007", lancé à l'automne dernier, qui a marqué la volonté du Gouvernement d'ancrer fermement la France dans la société de l'information. Dans ce grand chantier, l'État a en effet un rôle majeur à jouer en montrant l'exemple d'un usage large et innovant des technologies de l'information pour simplifier la vie des Français.



Jean-Pierre RAFFARIN
Premier ministre



Pour une administration de services

Jean-Paul Delevoye et Henri Plagnol

Le Gouvernement a décidé de donner une impulsion sans précédent au développement de l'administration électronique, outil majeur de simplification de la vie des Français dans leurs relations avec l'administration. La plupart de nos partenaires européens, et notamment les plus performants d'entre eux, se sont engagés dans une ambitieuse politique d'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Or, il faut bien reconnaître que, sans nier les efforts qui ont été entrepris dans le passé, notre pays, qui a pourtant vu la naissance du Minitel, a enregistré un certain retard dans ce domaine.

Il est primordial que la France puisse combler ce retard tout en se fixant comme objectif d'atteindre un niveau d'excellence en matière d'administration électronique. L'Agence pour le développement de l'administration électronique a été créée en février 2003 : cet outil interministériel doit permettre d'assurer la montée en puissance des applications nouvelles, dans le cadre d'une stratégie globale et cohérente de mutualisation des moyens, tout en garantissant l'interopérabilité des systèmes et des procédures.

Notre projet est simple : mettre en œuvre une administration électronique pour tous. Passer d'une administration de l'information à une administration interactive, et facilitant l'accomplissement des démarches à distance. L'administration électronique n'a évidemment pas pour vocation d'être au service de la seule communauté des internautes. Elle s'adresse, au contraire, à l'ensemble des usagers de l'administration, citoyens, entreprises, associations ou collectivités locales. Elle doit surtout répondre aux attentes qu'ils expriment dans leur vie quotidienne, et non pas, comme cela a été trop souvent le cas, uniquement aux préoccupations propres des services.

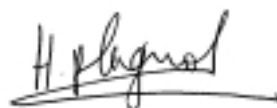
C'est pourquoi "ADministration ELEctronique 2004/2007- ADELE pour vous simplifier la vie", s'inscrit dans une démarche que l'on pourrait qualifier de "gagnante-gagnante" pour les usagers, mais aussi pour les fonctionnaires et pour l'économie de notre pays dont elle renforce globalement la compétitivité et la maîtrise des dépenses publiques, permettant ainsi une réaffectation des moyens rendus disponibles vers des secteurs prioritaires.

Les 140 mesures qui sont réunies dans le plan d'action de l'administration électronique pour les quatre années à venir, qui concerneront près de 300 nouveaux services, reposent sur quelques principes qui résument la philosophie inspirant l'action du Gouvernement : simplicité, sécurité, confidentialité et personnalisation.

Enfin, le développement de l'administration électronique doit aussi permettre aux citoyens d'être mieux associés à la définition des politiques publiques, de mieux comprendre les actions d'une administration plus transparente, mettant ainsi en place les prémices d'une nouvelle forme de "République numérique".



Jean-Paul Delevoye



Henri Plagnol



Qu'est-ce que l'administration électronique ?

- ▮ Des services plus rapides : meilleure circulation de l'information par la voie électronique et délais d'instruction raccourcis.
- ▮ Des services mieux gérés : meilleure connaissance des coûts et mise en commun de projets identiques entre administrations.
- ▮ Des services plus efficaces : suppression des tâches répétitives.
- ▮ Une approche qui englobe tous les points d'accès administratifs : guichet, ordinateur personnel, borne interactive, téléphone, télévision...

L'administration électronique ne se résume donc pas à l'administration sur l'internet

L'administration électronique aujourd'hui

- ▮ Plus de 200 téléservices publics et 5 500 sites internet publics (en progression de 17 % depuis 2002).
- ▮ Plus de 90 % des formulaires administratifs sont disponibles en ligne (contre 74 % en avril 2002).
- ▮ Près de 2 millions de visiteurs par mois consultent service-public.fr le portail de l'Administration française (progression de 54 % en un an).
- ▮ Plus de 600 000 Français ont payé leurs impôts en ligne en 2003, soit 5 fois plus qu'en 2002.
- ▮ 50 millions de cartes Sesam Vitale ont été distribuées à ce jour.
- ▮ Plus de 50 % des feuilles de soins sont traitées au travers de Sesam Vitale, soit plus de 600 millions de feuilles maladie, ce qui a permis une réduction des délais de remboursement de deux mois à sept jours.
- ▮ La moitié des demandes de certificat de non-gage (plus de 2 millions de demandes par an) s'effectue désormais par internet avec le service téléc@rtégrise. ■



Sondage BVA : les Français et l'administration électronique, un climat favorable

Le secrétariat d'État à la Réforme de l'État a lancé, dès 2002, un baromètre annuel, réalisé par BVA, pour mieux suivre les attentes des usagers et proposer ainsi des services adaptés.

Les résultats du dernier baromètre (décembre 2003) sont les suivants :

- ▶ Plus de 20 % des contacts avec l'administration se font par internet (contre 13 % en 2002), et ce taux atteint jusqu'à 45 % chez les jeunes
 - la hausse de l'utilisation de l'internet est donc de + 7 % sur l'année 2003 ;
 - les moyens traditionnels les plus utilisés pour effectuer les démarches administratives qui sont le téléphone (91 %), le courrier postal (88 %) et le passage à un guichet (82 %) ont amorcé une baisse au profit de l'internet.
 - ▶ 20 % des Français sont usagers de l'administration électronique, et ce chiffre pourrait doubler en 2004
 - 19 % de la population n'ayant pas encore fait de démarches administratives par internet est prête à le faire au cours des 12 prochains mois.
 - ▶ Internet comme source d'information inspire de plus en plus confiance
 - le passage à un guichet reste aux yeux des Français la source d'information la plus fiable et qui respecte le plus la confidentialité (respectivement pour 46 et 41% des interviewés) ;
 - mais gain de confiance de 5 points pour internet, tant en termes de confidentialité (6 %) qu'en termes de fiabilité (11 %).
 - ▶ Principales incitations à l'utilisation d'internet : faire ses démarches à n'importe quelle heure et n'importe quel jour
- Les Français sont, avant tout, sensibles au fait qu'internet leur évite un déplacement pour lequel ils ne sont pas forcément disponibles ni disposés à perdre du temps (55 % des citations au global et 80 % chez les utilisateurs).
- ▶ La quasi-totalité des internautes est satisfaite de l'utilisation d'internet pour les démarches administratives
 - 94 % de personnes satisfaites, en augmentation de 7 points par rapport à 2002 ;
 - internet simplifie les démarches administratives (95 % de personnes d'accord), réduit les délais de traitement (87 %) et rend les services administratifs faciles d'emploi (84 %). ■



3 Le projet ADELE

Quatre exigences pour l'administration de demain

- Être à l'écoute constante des usagers
- Rendre les services accessibles à tous
- Créer un pacte de confiance avec les Français
- Faire mieux en maîtrisant les dépenses de l'État



Le projet ADELE : quatre exigences pour l'administration de demain

A

Être à l'écoute constante des usagers et des agents publics

Le projet ADELE a été préparé après une large concertation

► Institutionnelle : une large concertation interministérielle a été menée en associant les collectivités territoriales, les organismes de la sphère sanitaire et sociale et les industriels du secteur. La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a été étroitement associée aux consultations du Gouvernement.

► Interactive : 100 pionniers de mon.service-public.fr, portail personnalisé d'accès à l'administration électronique, lancé en 2003, testent les nouveaux services pour prendre en compte les attentes des usagers.

Ces derniers définiront et évalueront le service à chaque étape de son développement.

► Représentative : les matins de l'administration électronique.

Dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique, Henri Plagnol a mené une série de consultations et d'échanges avec les représentants nationaux des usagers, des fonctionnaires, des syndicats, des entreprises et des collectivités locales. Des juristes, sociologues et philosophes ainsi que des parlementaires ont également été consultés.

Cette concertation se poursuivra tout au long de la mise en place du projet

► Création d'un groupe d'experts dans le prolongement des matins de l'administration électronique.

Ce groupe représentera la diversité des acteurs et utilisateurs de l'administration électronique et aura un rôle actif en faisant des propositions concrètes au fur et à mesure de l'avancée du projet ADELE.

► Une implication systématique des usagers au développement des services.

Des panels d'usagers, des sondages seront effectués de manière continue pour tester et évaluer la mise en place des nouveaux services, au plus près des besoins des utilisateurs. À cette fin, une cellule "usagers" sera créée au sein de l'Agence pour le développement de l'administration électronique.



B Rendre les services accessibles à tous

- ▶ Les nouveaux services seront accessibles aussi bien par le réseau internet que par les moyens traditionnels :
 - **téléphone** : par exemple le “3939, Allo, service public” ou les numéros spécifiques de renseignements administratifs ;
 - **guichet** : les postes des agents publics seront progressivement mis en réseau pour permettre à un agent de répondre à un large éventail de questions concernant l’usager ;
 - **courrier** : les formulaires, qui sont traités actuellement sous forme papier, seront disponibles en ligne. L’objectif est de 100 % de formulaires en ligne en 2005.
- ▶ Sur le territoire, le déploiement des bornes multiservices et des guichets d’accueil et d’information sera encouragé.

Il en résultera une amélioration de l’accessibilité des services publics, notamment dans les zones périphériques ou rurales peu peuplées.

- ▶ Les démarches administratives seront simplifiées.

La présentation des formulaires correspondant aux différentes démarches administratives sera harmonisée, de manière à avoir une présentation homogène, par exemple du nom et de l’adresse. Les travaux de simplification de la langue seront poursuivis.

- ▶ L’accessibilité des services aux personnes souffrant d’un handicap sera assurée.

Les administrations devront respecter un cahier des charges favorisant l’accessibilité aux services proposés par l’administration électronique.

C

Créer un pacte de confiance avec les Français

La confiance des usagers constitue un des enjeux majeurs du développement de l'administration électronique. Le Gouvernement s'engage sur des principes qui vont constituer un pacte de confiance avec les usagers. La CNIL veillera, dans le respect de ses attributions, à l'observation de ces principes.

► Le respect de la vie privée.

- Les données personnelles ne seront pas centralisées dans une base de données unique. Le Gouvernement souhaite privilégier une gestion décentralisée dans chaque administration.
- Pour les services qui ne requièrent pas d'identification de l'utilisateur, les démarches en ligne préserveront l'anonymat du demandeur.
- Il n'y aura pas de numéro d'identification unique, les identifiants par secteur administratif seront maintenus.
- Les échanges entre administrations resteront limités aux obligations légales.
- Les échanges de données non prévus par la loi pourront être autorisés par l'utilisateur à sa demande expresse lorsque ceux-ci permettront de simplifier ses démarches administratives.

► Le libre choix de la manière de s'identifier.

- Pour accéder aux services faisant appel à des données sensibles, l'administration mettra à disposition des usagers des outils d'identification fiables et simples d'emploi.
- Les citoyens seront libres du choix des outils qu'ils pourront utiliser pour accéder aux services de l'administration électronique à distance : concrètement, c'est l'utilisateur qui décidera s'il utilise la même carte pour plusieurs services, ou s'il privilégie une logique "un service, une carte".
- En toute hypothèse, les guichets administratifs traditionnels offriront les mêmes services que sur internet.

► La sécurisation des démarches.

- La sécurité des systèmes d'information sera renforcée pour accroître le niveau de sécurité des téléservices.
- L'information des sites publics sera rationalisée, sûre à 100 %, avec une ergonomie comparable d'un site à l'autre.
- La transparence dans le suivi des dossiers sera favorisée, en développant notamment les accusés de réception en ligne.
- La création d'un espace personnel mis à disposition de l'utilisateur sera soumise à l'avis de la CNIL.

► La maîtrise des données personnelles par l'utilisateur.

- Après expérimentation, il sera proposé à chaque utilisateur un espace administratif personnel accessible par www.service-public.fr, le site de l'administration française.

Cette personnalisation lui permettra de contrôler l'avancée de ses démarches, les échanges entre administrations le concernant et de recevoir des informations générales ou personnelles sur les sujets qui l'intéressent.

- Les citoyens seront libres d'ouvrir ou de ne pas ouvrir cet espace.
- Les citoyens décideront des données qui y figurent et de la manière dont elles pourront circuler pour faciliter leurs démarches.
- L'utilisateur pourra à tout moment demander la radiation de son espace administratif personnel.

D

Faire mieux en maîtrisant les dépenses de l'État**L'État affecte 1,8 milliard d'euros sur la période 2004-2007**

► Le budget, hors formation, consacré à l'administration électronique représente un total de 1,8 milliard d'euros sur la période 2004-2007. Il sera financé sur les budgets des ministères concernés.

Les trois projets structurants que sont Copernic (paiement des impôts en ligne), Accord (système comptable de l'État) et Helios (application comptable) représentent 850 millions d'euros.

L'évolution de la carte Vitale, la mise en place de la carte d'identité électronique, mais aussi la modernisation des systèmes d'information des ministères figurent parmi les budgets les plus importants.

► Ces sommes sont comparables à celles dégagées par nos voisins européens pour la conduite de projets similaires : 1,65 milliard d'euros en Allemagne sur 4 ans, 1,42 milliard d'euros en Grande-Bretagne sur 4 ans également, 2 milliards d'euros estimés en Italie et en Espagne.

L'administration électronique permet de réaliser d'importants gains de productivité ou de développer à coût constant de nouveaux services.

► Le coût de traitement est cent fois plus faible qu'une procédure papier et dix fois inférieur à un traitement magnétique

C'est ce que révèle une étude de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) sur le coût de traitement des 1,8 million déclarations annuelles des données sociales (DADS).

L'impact de la mise en place d'une téléprocédure pour la délivrance et le renouvellement des cartes de transport du conseil général des Yvelines a permis de rentabiliser l'investissement initial en un an au lieu des trois prévus.

En outre, les délais de traitement de cette procédure ont été réduits de 1 mois à 3 jours.

Les douanes suédoises traitent électroniquement 90 % des déclarations, dont 70 % en moins de trois minutes (www.customs-vip.info/eGov). L'automatisation des contrôles aux frontières et de la perception des droits réalisée par le système douanier fiscal de Cracovie a permis de diviser par vingt les erreurs de saisie (www.krakow.uc.gov.pl/logran.htm). Le système d'appel d'offres électronique au Danemark a entraîné le doublement de la productivité et éliminé complètement les réclamations (www.ski.dk).

► Un exemple emblématique : l'achat public.

L'achat public est un autre exemple tout à fait révélateur. Les exemples étrangers (notamment italien) ou du secteur privé ont prouvé que la dématérialisation des procédures d'achat public couplée à la rénovation des processus internes ont induit des économies de l'ordre de 30 %.

En France, l'Inspection générale des finances et la Cour des comptes estiment que les économies liées à une redéfinition de la fonction achat au sein des administrations associée à une dématérialisation des échanges sont comprises entre 5 et 10 % des 100 milliards d'euros de dépenses publiques, soit entre 5 et 10 milliards d'euros d'économies annuelles.

- la dématérialisation permet de développer des nouveaux services à moyens inchangés.

Grâce à une optimisation des procédures et avec un investissement modéré (1,5 million d'euros), la numérisation des actes d'état civil au ministère des Affaires étrangères (MAE) a permis de faire face, à effectif constant (350 personnes), à un quasi-doublement en dix ans de la demande de copies et extraits d'actes de naissance.

De même, l'assurance maladie a pu faire face à la mise en place de la couverture maladie universelle en 2000 (accueil de plus de 6 millions de personnes en quelques mois) grâce à la montée en charge de Sesam Vitale.

Grâce au développement de l'administration électronique, l'État se fixe un objectif de gains de productivité compris entre 5 et 7 milliards d'euros par an à partir de 2007.

- ▶ Les gains de productivité observés en France et à l'étranger sur les projets d'administration électronique dépassent le plus souvent les 25 à 30 %.
- ▶ Le Gouvernement a retenu une approche réaliste de 7 à 10 % de gains de productivité, ce taux s'appliquant aux seules dépenses de fonctionnement courant de l'État, soit environ 70 milliards d'euros. ■

4 | Projet ADELE : 140 mesures pour 300 nouveaux services, zoom sur 14 nouveaux services

- Simplifier la vie des citoyens
 - 3939, Allo, service public
 - Le service unique de changement d'adresse
 - Service personnalisé "mon.service-public.fr"
 - La carte de vie quotidienne (CVQ)
 - La dématérialisation de l'état civil
 - La carte nationale d'identité électronique (CNIE)
 - L'évolution de la carte Vitale
- Simplifier la vie des agents
 - La formation et la conduite du changement
 - La carte d'agent public
 - La dématérialisation du Journal Officiel
- Simplifier la vie des entreprises
 - Le service emploi entreprise
 - La dématérialisation des procédures d'achat public
- Simplifier la vie des collectivités locales
 - La dématérialisation du contrôle de légalité et des circuits comptables et financiers
 - Les systèmes d'information géographique (SIG)

Les 140 mesures déclinant 300 nouveaux services pour les citoyens, les agents publics, les professionnels, ou les collectivités locales ont été établies conformément aux orientations du plan stratégique et du plan d'action. Elles figurent en annexe sur le CD ROM.



Simplifier la vie des citoyens

La première
réponse
à vos
questions
administratives

 **3939** "Allo, service public"

Le Gouvernement a souhaité mettre en place un numéro de téléphone unique, le 3939, permettant à tout citoyen d'obtenir en moins de trois minutes une réponse ou une orientation à toute demande de renseignement administratif. Le 3939, baptisé "Allo, service public" est expérimenté, depuis novembre 2003, sur 10 % du territoire, en région Rhône-Alpes. **Il sera généralisé à l'ensemble du territoire en 2004.**

Ce service est accessible de 8h à 19h en semaine et de 9 à 14h le samedi. Au Canada, où un service identique a été mis en place, 70 % des demandes sont satisfaites et ne nécessitent pas de démarches supplémentaires. Les questions nécessitant une réponse experte sont basculées, sans rupture de communication, vers des services administratifs de renseignement experts : généralistes (les CIRA) ou fiscaux (centre impôts services). Ce projet, qui s'inscrit dans un plan d'ensemble de simplification des démarches administratives, présente de nombreux avantages :

- ▶ réunir sur **une même base de données** l'ensemble des informations **administratives** nationales et locales : l'utilisateur peut ainsi avoir accès, par un point d'entrée unique, à un ensemble de domaines administratifs (agriculture, consommation, douanes, éducation nationale, formalités et procédures, logement, urbanisme, social, santé, travail,...). Ces informations sont accessibles par chacun par téléphone mais aussi par internet sur www.service-public.fr ;
- ▶ **offrir aux usagers** à partir d'un numéro de téléphone facilement mémorisable de nombreux avantages : un accueil humain convivial avec des horaires d'ouverture larges, un gain de temps en évitant les déplacements et files d'attente pour un simple renseignement, un renseignement fiable certifié par l'administration, un service assurant l'anonymat et la confidentialité des informations demandées, un service assurant la mobilité et l'accessibilité au plus grand nombre...
- ▶ **offrir aux agents publics** un service créant de la valeur ajoutée en assurant une prise en charge de l'information de premier niveau, en recentrant ainsi les fonctionnaires sur leurs missions principales et en donnant une image simple et moderne du service public ;
- ▶ **offrir aux collectivités et aux services publics** un service générant des gains de gestion indirects (le coût de traitement d'un appel téléphonique est largement inférieur à celui d'un traitement au guichet ou par courrier) et contribuant à la valorisation économique de notre pays.

Avec un coût de 0,12 euro par minute à partir d'un téléphone fixe, l'utilisateur paye seulement la communication au prix d'une communication locale, le service de renseignement reste gratuit pour l'utilisateur.

- ▶ Calendrier
 - novembre 2003-août 2004 : expérimentation en Rhône-Alpes
 - octobre-novembre 2004 : généralisation sur l'ensemble du territoire national



Le service unique de changement d'adresse

Avec près de 10 % de la population qui déménage chaque année, les formalités administratives consécutives afin de notifier sa nouvelle adresse deviennent rapidement un véritable casse-tête pour les usagers.

Le Gouvernement a donc souhaité mettre en place un service unique de changement d'adresse permettant à l'usager de ne communiquer qu'une seule fois sa nouvelle adresse à l'administration, à charge pour elle d'en informer les autres.

L'usager pourra choisir l'organisme administratif auprès de qui il déclarera son ancienne adresse, sa nouvelle adresse, les personnes concernées par le déménagement. Cette déclaration pourra être faite dans un premier temps au guichet puis dans un second temps sur internet via mon.service-public.fr.

Le service de changement d'adresse **permettra à l'usager de sélectionner les organismes qu'il souhaite informer**. Ces informations seront transmises automatiquement aux seuls organismes qu'il aura sélectionnés.

Les services administratifs concernés lui **confirmeront la prise en compte de sa demande** par retour de courrier postal, électronique ou par sms.

La première version de ce service ne concernera que certaines administrations et services publics, et sera applicable à la seule résidence principale. Les autres motifs de changement d'adresse et les organismes, y compris privés, susceptibles d'être informés seront intégrés progressivement.

Les premiers organismes pouvant être sélectionnés sont la Caisse nationale d'allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, l'UNEDIC, le service des cartes grises, la Direction générale des impôts (à l'ouverture uniquement pour le centre des impôts et l'IRPP), la Direction générale de la comptabilité publique, la Direction du service national (journée d'appel préparation défense).

- Ouverture du service : fin 2004



Service personnalisé mon.service-public.fr

Le Gouvernement souhaite aller plus loin dans l'administration au service des usagers et utiliser les nouvelles technologies pour passer des technologies de "l'information" aux technologies de "la relation" administrative. Ainsi, sur le portail de l'administration française www.service-public.fr, mon.service-public.fr permettra d'offrir aux usagers un accès personnalisé à l'ensemble des services électroniques mis en place par les administrations.

Chaque usager qui le souhaite pourra ainsi personnaliser son espace administratif en trois temps :

- dans une première étape, l'usager pourra **choisir les rubriques qui l'intéressent**, en constituant un "panier" des informations administratives qu'il souhaite se voir communiquées. Il pourra, à cette fin, mettre en place un système de rappels personnels (ex. date limite de paiement de cotisations, dates des vacances scolaires...);
- dans une deuxième étape, il lui sera offert la possibilité de **gérer ses dossiers administratifs en ligne**, toutes les téléprocédures qui seront mises en place par les administrations pourront être accessibles

par un point d'entrée unique (ex. déclaration d'impôt, demande d'extrait d'acte de naissance, inscription à des concours...) permettant d'effectuer ses propres démarches ;

► il pourra **stocker et échanger des informations avec l'administration**. Afin de limiter les démarches et les demandes de pièces justificatives, l'usager pourra créer un compte personnel dans lequel il pourra stocker celles le concernant afin de les réutiliser directement dans le cadre d'autres téléprocédures (ex. avis de non-imposition nécessaire à l'obtention d'une allocation logement).

La mise en œuvre du portail personnalisé "mon service public" cristallise toutes les questions essentielles à la mise en place d'une nouvelle étape de l'administration électronique (multiplicité des acteurs, interopérabilité technique et fonctionnelle, confidentialité, usage etc.).

Afin d'en faire un outil répondant aux réels besoins des usagers, "100 pionniers" élaboreront en 2004 un pilote fonctionnel conforme aux souhaits qu'ils auront exprimés. Le déploiement et la montée en charge seront fortement conditionnés par l'existence de moyens d'authentification largement diffusés (carte nationale d'identité électronique, carte de vie quotidienne, etc.).

Le service ouvert à tous les usagers verra le jour en 2006.

► Calendrier de mise en œuvre : 2004-2006

La carte de vie quotidienne (CVO)

Une carte pour simplifier la vie de tous les jours : inscriptions des enfants, accès aux équipements sportifs et culturels, mais aussi transports et parcmètres... L'objectif est d'offrir aux usagers particuliers sur un territoire (ville, département, région) un bouquet de services publics locaux facilement accessibles à partir d'une carte de vie quotidienne (accès à la bibliothèque, au service des sports, au cinéma local, aux transports, à la cantine, à la crèche, etc.).



La carte de vie quotidienne est un formidable outil d'appropriation par les usagers des services que peuvent offrir l'administration électronique. Parce que les collectivités locales sont les mieux placées pour analyser au plus près les besoins des citoyens, le Gouvernement a souhaité lancer, dès l'année dernière, un appel à projets auprès de celles-ci à la suite duquel treize projets pilotes ont été sélectionnés.

Trois fonctionnalités sont explorées :

- une carte destinée aux scolaires et aux étudiants leur permettant de payer (grâce à un compte famille associé à la carte) des services (restauration scolaire, photocopies...), d'accéder à des équipements (médiathèques, piscines...);
- une carte de transport, destinée à tous;
- une carte d'authentification et de contrôle d'accès pour les démarches administratives d'ensembles de population.

Liste des collectivités locales dont les projets ont été sélectionnés :

- Amiens métropole et conseil général de la Somme (Somme - 80)
- Ville d'Aix-les-Bains (Savoie - 73)
- Ville d'Alençon (Orne - 61) - Ville d'Hérouville-St-Clair (Calvados - 14)
- Commune de Castelginest (Haute-Garonne - 31)
- Communauté de communes des Châtaigniers-Gluiras (Ardèche - 07)
- Conseil général des Yvelines (78)

- Ville d'Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine - 92)
- Ville du Havre (Seine-Maritime - 76)
- Ville de Metz (Moselle - 57)
- Ville de Parthenay (Deux-Sèvres - 79)
- Ville de Tourcoing, associée à la communauté urbaine Lille métropole, aux villes de Lille, Lomme, Villeneuve-d'Ascq, Faches Thumesnil - Ville de Marcq-en-Baroeul, associée aux communes de Lambersart, la Madeleine, Marquette-lez-Lille, Bondues et Mouvaux (Nord - 59)
- Conseil général du Val-d'Oise (95)
- Communauté urbaine du Grand Nancy (Vandœuvre-Lès-Nancy) (Meurthe-et-Moselle - 54)

Les objectifs de ce projet sont les suivants :

- ▶ offrir aux usagers un accès simplifié à des services administratifs ou locaux, en imaginant des solutions simples et attractives pour l'utilisateur final, qui lui permette de gagner du temps et d'obtenir une qualité accrue du service qui lui est proposé ;
- ▶ établir de nouvelles relations de partenariat entre les responsables publics et privés chargés des services de proximité ;
- ▶ offrir une meilleure visibilité aux acteurs engagés dans les projets de dématérialisation.

À cette fin, l'Agence pour le développement de l'administration électronique propose à l'ensemble des projets pilotes une assistance à maîtrise d'ouvrage en encourageant la mutualisation des développements et l'interopérabilité des applications.

28

▶ Calendrier

2003 : sélection des projets pilotes.

2004 : aide financière, assistance à maîtrise d'ouvrage, spécifications techniques, retour d'expérience des pilotes, mise à disposition des documents de référence.

2005 : processus de labellisation et d'industrialisation des projets.

La dématérialisation de l'état civil

Celle-ci permettra :

- dans un premier temps, à chaque citoyen de demander en ligne depuis son ordinateur, sans avoir à accomplir de démarches et sans se déplacer, une copie ou un extrait d'acte de naissance, de mariage, de décès...
- ultérieurement, d'autoriser l'administration à obtenir directement des informations sur l'état civil d'un usager sans avoir à lui communiquer des copies ou des extraits, qui ne sont aujourd'hui délivrés par les services d'état civil qu'au terme de démarches personnelles accomplies par celui-ci. Ces informations seront échangées d'administration à administration, à l'occasion d'une demande de délivrance d'un droit ou d'un titre (par exemple : carte nationale d'identité, versement d'une prestation sociale..., dans le strict respect des principes dégagés par la CNIL).

Il en résultera une simplification et une accélération des démarches administratives quotidiennes au bénéfice de tous.

▶ Calendrier

2004-2006, en parallèle avec la création de la carte nationale d'identité électronique.

La carte nationale d'identité électronique (CNIE)

La carte nationale d'identité électronique sera le nouveau format de la carte d'identité permettant aux administrés de disposer d'une carte d'identité et d'obtenir d'autres titres, dont en premier lieu le passeport, dans des conditions sécurisées et simplifiées.

Il s'agit d'abord de simplifier et sécuriser la procédure de délivrance de ce titre en collectant, dans les mairies au moment du dépôt de la demande, les données nécessaires à l'établissement des titres dans un contexte dématérialisé : état civil, photographie, empreintes, signature.

Outre les services fondamentaux de la carte nationale d'identité (attestation de l'état civil et de la nationalité), la CNIE simplifiera l'obtention d'autres titres et pourra permettre à ses détenteurs de s'authentifier et de signer électroniquement.

La future carte d'identité sera une carte à puce d'un format identique à celui des cartes bancaires et de la carte Vitale. Elle pourra ainsi être lue par tout lecteur de carte et pourra, à ce titre, servir d'outil d'identification sécurisé dans le cadre des procédures dématérialisées.

La CNIE, étant un document de voyage au sein de l'espace économique européen notamment, sera délivrée conformément aux recommandations de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et de l'Union européenne en matière d'éléments biométriques. Le cadre juridique de cette carte sera réalisé en stricte conformité avec les règles de la CNIL.

► Calendrier de mise en œuvre : 2006

L'évolution de la carte Vitale

La deuxième version de la carte Vitale sera mise à disposition des usagers à partir de 2006. Toutes les cartes seront remplacées en deux ans.



Cette carte d'une nouvelle génération sera déployée par l'assurance maladie pour renouveler le parc de cartes existantes, en offrant aux assurés sociaux des possibilités accrues de services, de sécurité et de souplesse dans l'utilisation.

En particulier, cette carte permettra aux assurés d'obtenir en même temps que le remboursement de leur caisse de base celui de leur régime complémentaire d'assurance maladie, car elle contiendra toutes les informations nécessaires à cette prise en charge simultanée.

Elle pourra contenir éventuellement les dernières prescriptions, des données médicales d'urgence et le protocole (PIRES) servant de référentiel médicalisé entre le médecin traitant et le médecin conseil de la caisse d'assurance maladie pour les malades pris en charge à 100 % au titre des affections de longue durée. Ces fonctionnalités sont encore à l'étude.

Sur le plan technologique, sa "puce" contiendra un cryptoprocèsseur qui assurera des fonctions sécuritaires importantes (identification, authentification et signature électronique). Ces fonctions nouvelles pourront, à terme, être utilisées par les malades pour accéder à leur dossier médical électronique.

De plus, cette nouvelle carte pourra s'adapter à de nouveaux usages, comme outil d'identification en dehors du périmètre de la santé. Cela ouvrira aux promoteurs d'applications de la sphère publique qui le souhaiteraient la possibilité de mettre en œuvre ces fonctions de sécurité, pour identifier et authentifier les porteurs de carte et permettre de signer électroniquement des documents. C'est d'ailleurs pour cette raison que la carte Vitale 2 sera compatible avec les autres cartes du secteur public.

Elle sera compatible avec :

- les lecteurs déjà diffusés pour Sesam Vitale et plus généralement les lecteurs du marché ;
- les cartes de professionnels de santé ;
- les cartes de la sphère publique (fonctions de lecture et d'authentification). ■

► Calendrier de mise en œuvre :

- 2004 : spécifications
- 2006 à 2008 : déploiement

Faciliter la vie des agents

La formation et la conduite du changement

Un programme ambitieux de formation initiale et continue sera dédié aux agents des trois fonctions publiques.

Dans le cadre des négociations actuelles avec les organisations syndicales entreprises avec le ministre de la Fonction publique, et compte tenu de l'urgence de cette priorité, **chaque administration sera invitée à affecter, à enveloppe constante, 20 % des crédits de formation de l'ensemble de ces agents administratifs** aux actions de modernisation, incluant l'administration électronique.

Des réflexions seront engagées pour la reconnaissance des nouveaux métiers et compétences de l'administration électronique, notamment dans les collectivités territoriales.

► Calendrier de mise en œuvre : 2004-2007

La carte d'agent public

Le développement de services pour l'agent public tels que l'accès à l'espace agent public ou l'espace professionnel (*voir portail de l'agent public*) va nécessiter la mise en œuvre de solutions d'identification des agents les utilisant pour pouvoir s'assurer de leurs droits.

Cette carte permettra notamment :

- de gérer des habilitations afin que plusieurs agents compétents puissent avoir accès à un dossier pour en suivre l'instruction ;
- de permettre la signature de pièces par les agents dans le cadre de la dématérialisation de certaines procédures.

Pour répondre à ce double besoin, une carte d'agent public va être distribuée progressivement aux agents. Elle pourra également être utilisée pour sécuriser et simplifier l'accès aux locaux et à certains services (cantine, etc.).

Cette mesure permettra de dégager des économies d'échelles importantes :

- en mutualisant la conception, les développements d'interface, des infrastructures d'émission et les systèmes de gestion en lien avec les autorités de certification administratives ;
- en utilisant des matériels standards ou de spécifications standardisées ;



► en favorisant l'interopérabilité : tous les services de carte d'agent ne sauraient être mis en commun, certains étant fondamentalement liés à la structure de l'entité où ils sont déployés. Toutefois, les fonctions de sécurité (accès au réseau, identification certaine,...) seront interopérables, permettant de simplifier la mise en œuvre d'échanges d'informations.

Cette mesure est l'illustration d'une administration moderne permettant la mobilité des agents et un accès en ligne, pour les personnes habilitées aux dossiers administratifs, permettant d'assurer une meilleure gestion des dossiers, une diminution des multiples exemplaires papier et une réduction des délais d'instruction.

► Calendrier de mise en œuvre : 2004-2007



La dématérialisation du Journal Officiel

Actuellement, sur 36 000 abonnés à la version papier du Journal Officiel, les exemplaires destinés à l'administration représentent 6,2 tonnes de papier livré chaque jour dans les bureaux des ministères et des services déconcentrés de l'État et 1,4 million d'euros de frais d'affranchissement annuel.

Une ordonnance va prochainement donner à la version électronique du Journal Officiel une valeur légale et garantir son authenticité par rapport à la version papier. Cette version électronique du Journal Officiel est d'ores et déjà disponible sur le site Legifrance, auquel toutes les administrations ont maintenant accès. Elle offre une meilleure qualité de services que la version papier (abonnement, sélectivité, stockage, etc.).

Dès lors, le Gouvernement souhaite favoriser progressivement dans toutes les administrations de l'État le recours à la version électronique plutôt qu'à la version papier. Le coût des abonnements à cette version papier, actuellement à la charge des ministères, sera revu en conséquence. ■

► Calendrier de mise en œuvre : 2004

Simplifier la vie des entreprises

Le service emploi entreprise

L'ordonnance du 18 décembre 2003 relative aux mesures de simplification pour les entreprises, les travailleurs indépendants et les particuliers employeurs crée, notamment, un "service emploi entreprise" destiné à simplifier les formalités sociales des petites entreprises, qui sont confrontées à de nombreuses formalités à la fois vis-à-vis de leurs salariés (contrat de travail, bulletin de paie), et vis-à-vis de nombreux organismes de protection sociale (URSSAF, UNEDIC, AGIRC, ARRCO,...). Ce nouveau service couvre toutes les formalités, englobe toutes les cotisations et contributions.

Il se décline en deux modalités : l'une sous forme papier avec un chéquier (le titre emploi entreprise : TEE), et l'autre par internet (déclaration unifiée de cotisations sociales individualisée : DUCS-i).

Dans les deux cas, le principe est de transférer toute la complexité administrative sur l'administration. C'est donc un centre de gestion unique qui va recevoir une seule fois les différentes informations nécessaires et les retransmettre aux différents organismes concernés. L'entreprise n'a plus qu'un seul interlocuteur, qui effectue tous les calculs et les transmissions pour son compte.

Les salariés concernés bénéficient des mêmes droits et de la même protection sociale que tous les autres salariés.

C'est donc une mesure qui va développer l'emploi dans les TPE, qui sont aujourd'hui effrayées par la complexité administrative. Elle va favoriser leur participation au marché du travail, notamment pour tous les emplois occasionnels.

C'est aussi une mesure de lutte contre le travail au noir. Comme pour le chèque emploi service des particuliers, les formules de ce type révèlent des emplois qui ne sont aujourd'hui pas déclarés, et donc sans protection sociale pour les salariés concernés.

► Calendrier de mise en œuvre : 1^{er} semestre 2004

La dématérialisation des procédures d'achat public

À compter du 1^{er} janvier 2005, les administrations doivent être en mesure d'accepter la réception d'offres dématérialisées. Cette obligation doit s'inscrire dans une perspective à plus long terme de modernisation de l'achat public, qui doit permettre des économies importantes.

En s'appuyant sur l'existant dans les ministères en pointe sur le sujet, le Gouvernement développera un outil commun à l'ensemble des administrations pour permettre de fluidifier les procédures. ■

► Calendrier de mise en œuvre : 2004-2005



Simplifier la vie des collectivités locales

La dématérialisation du contrôle de légalité et des circuits comptables et financiers

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 projet 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.

Ces deux projets s'inscrivent dans une démarche globale de simplification des relations des collectivités avec les services de l'État et leurs autres partenaires. Ils rejoignent à cet égard d'autres initiatives telles que la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics.

Par ailleurs, la dématérialisation des circuits comptables et financiers va permettre la mise en œuvre du projet Helios.

Helios 1 permettra de construire une application de tenue de la comptabilité en intégrant les meilleures pratiques (budget, comptabilité, dépenses, recettes, dette, inventaire, régies, marchés).

Helios 2 assurera la valorisation des informations de gestion (analyse financière, coût des services), l'offre de nouveaux services aux ordonnateurs (gestion de trésorerie, consolidation), des outils de contrôle interne (traçabilité des opérations) et de mesure d'activité (indicateurs d'activité et de résultats).

► Calendrier de mise en œuvre : 2004-2007



Les systèmes d'information géographique (SIG)

La numérisation d'informations géographiques sur un lieu permet de visualiser de manière parlante des informations thématiques, notamment dans les domaines suivants : économie, histoire, transport, sanitaire, environnement, habitat, social, scolaire, protection civile...

Les produits ainsi élaborés constituent des outils performants d'aide à la négociation et à la décision pour les responsables de collectivités ou de services déconcentrés sur une zone géographique donnée.

Les systèmes d'information géographique sont également des outils fondamentaux dans le cadre de la gestion des crises permettant, par exemple, de suivre en temps réel l'évolution des crues et de déclencher les alertes nécessaires.

Les systèmes d'information géographique contribuent également, par l'information efficace qu'ils délivrent, à une meilleure transparence des politiques publiques vis-à-vis des usagers.

Aujourd'hui, il s'agit d'impulser une véritable politique de mise en place mutualisée des SIG pour les services publics, afin de rendre homogènes à la fois les outils de cartographie numérisée et de moteur de recherche et l'ensemble des données émanant du secteur public.

Trois actions sont engagées :

- la constitution, confiée à l'IGN, d'un référentiel géographique à grande échelle (RGE) de précision métrique sur l'ensemble du territoire national ;
- la constitution de SIG adaptés à tel ou tel métier ou besoin, en s'appuyant sur des référentiels définis en commun avec les ministères et le Conseil national pour l'information géographique ;
- la définition du périmètre d'une base cartographique numérisée de premier niveau installée dans chaque SIT (système d'information territorial), de manière à développer le travail coopératif et le partage de données entre les services déconcentrés. ■

► Calendrier de mise en œuvre : 2004-2005

5 | L'administration électronique en histoires

- La nouvelle vie d'Adèle et Marc
- 24 heures / 24 minutes de la vie d'une femme





Aujourd'hui :
Le Changement
d'adresse

La nouvelle vie d'Adèle et Marc



Feuilleton n° 1

Le changement d'adresse (disponible sur le CD ROM joint au dossier)

39

Le projet ADELE est l'occasion de lancer un feuilleton sur internet mettant en scène deux personnages emblématiques de cette nouvelle administration de services : Adèle et Marc.

Adèle représente l'usager. Elle est proche de la retraite. Dynamique, elle aime rire et est curieuse de tout.

Marc représente l'agent public. Il doit avoir près de 25 ans et a souhaité entrer dans l'administration parce que les nouvelles technologies lui permettent d'avoir une approche plus efficace de l'accueil des usagers.

Ce premier épisode met en scène Adèle et Marc autour du service unique de changement d'adresse en ligne qui sera opérationnel à la fin de l'année 2004.

Ce film d'animation est le premier feuilleton d'une série.

Chaque épisode de cette série, diffusée dans un premier temps sur internet, illustrera un nouveau service permis par l'administration électronique.

Le feuilleton n° 1 est notamment diffusé sur : www.premier-ministre.gouv.fr
www.adae.pm.gouv.fr - www.internet.gouv.fr ■



24 heures / 24 minutes de la vie d'une femme

2003, vingt-quatre heures de la vie d'une femme (avant l'administration électronique)

Pauline est la fille d'Adèle. Mariée, mère de Chloé et Tristan, elle a pris aujourd'hui un jour de congé : la famille va déménager et il faut maintenant tout régler pour que l'installation se passe dans les meilleures conditions.

8h20. Elle dépose Chloé à l'école, file à la crèche pour y laisser Tristan et saute dans sa voiture pour gagner la mairie. Sa priorité : inscrire les enfants dans les nouvelles structures d'accueil.

9h00. La mairie. Nous sommes lundi, c'est un mauvais jour. Tout le monde semble s'y être donné rendez-vous. Pauline prend son ticket et attend trente minutes : on lui explique qu'elle ne peut pas inscrire les enfants car elle n'a pas pensé à apporter tous les documents, il lui manque, en particulier, le carnet de santé de Tristan confirmant qu'il est à jour de ses vaccinations.

10h00. Pauline sort de la mairie. Elle a un PV car elle n'avait prévu qu'une heure de stationnement à l'horodateur. Elle part au centre de Sécurité sociale.

11h00. Le centre de la Sécurité sociale. La foule commence à arriver, mais elle a pu passer à temps. Elle effectue rapidement son changement d'adresse.

12h20. Elle réalise que dans sa précipitation, elle a oublié d'inscrire Chloé et Tristan sur sa carte : Pauline

et son mari avaient convenu de profiter de l'établissement de tous ces nouveaux papiers pour basculer les enfants sur la carte Vitale de Pauline plutôt que sur celle de son mari qui a rarement l'occasion d'emmener les enfants chez le médecin. Elle retourne dans la file d'attente qui maintenant compte déjà vingt personnes.

13h30. Pauline, qui n'a pas déjeuné, sort du centre. Les enfants sont maintenant inscrits sur sa carte et elle va pouvoir bénéficier du tiers-payant quand elle les emmènera chez le médecin et passera dans la foulée à la pharmacie.

Ses futurs voisins lui ont dit l'importance d'obtenir une carte de stationnement résident. Malheureusement, les cartes sont délivrées à l'autre bout de la ville, dans un service déconcentré de la mairie.

14h00. Pauline arrive au centre. Elle attend une demi-heure avant d'effectuer sa démarche. Pour apprendre qu'il lui manque des justificatifs de domicile qu'elle n'a pas encore en sa possession. Elle devra repasser.

16h32. Pauline arrive à l'école, prend Chloé, court chercher Tristan et rentre chez elle.

17h30. Elle arrive à la maison, prend le goûter avec

ses enfants et propose à la *baby-sitter* qui les garde de 16h30 à 18h30 de remplir les papiers de changement d'adresse pour que son dossier suive à l'Urssaf. Pendant ce temps, elle remplit les formulaires de la mairie sur l'inscription des enfants et le stationnement. Elle prépare son chèque pour le PV, le met dans une enveloppe.

20h00. Le mari de Pauline, Peter, rentre après une dure journée de labeur. Peter est allemand. Ils doivent écrire à sa mairie de naissance, en Allemagne, pour obtenir des papiers d'état civil. Le dîner est consacré à discuter des démarches à faire.

21h00. Pauline s'attaque à la question du changement d'adresse. Elle écrit aux Impôts, à la mairie, aux services sociaux. À chaque fois, elle doit réécrire à la main sa situation familiale, ses anciennes et nouvelles coordonnées, le nom de son conjoint et de ses enfants, les dates de naissance de chacun, retrouver son numéro d'affiliation... Peter fait de même pour les démarches avec les organismes privés.

23h30. Pauline et son mari ont terminé de remplir l'ensemble des formulaires. Ils devront, soit les envoyer par La Poste soit se déplacer.

0h30. Pauline rêve d'une vie plus simple...

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 2003 | 8h20 | 9h00 | 10h00 | 11h00 | 12h20 | 13h30 | 14h00 | 16h32 | 17h30 | 20h00 | 21h00 | 23h30 | 0h30 | 2003 |
| 2007 | 18h00 | | 18h02 | | 18h04 | | 18h12 | | 18h22 | | 18h24 | | 2007 | |

2007, vingt-quatre minutes de la vie d'une femme (avec l'administration électronique)

En 2007, Pauline et Peter ont à nouveau déménagé. Aujourd'hui, pour effectuer toutes ses démarches, Pauline n'a rien changé à son emploi du temps professionnel et familial.

18h00. Pauline se connecte à internet de chez elle, pour effectuer ses démarches administratives.

18h02. Elle se connecte à mon.service-public.fr, introduit sa **carte d'identité électronique** dans le lecteur et tape son code confidentiel. L'ensemble de ses données personnelles apparaît sur son espace personnel. Elle se contente de modifier son adresse et l'enregistre. Toutes les administrations qu'elle a

sélectionnées la prennent en compte. Elle est rassurée car elle reçoit un courrier électronique lui confirmant sa démarche.

18h04. Pauline a un doute sur une aide sociale à laquelle elle pense avoir droit. Elle décroche son téléphone et compose le **3939**. L'opérateur lui explique les conditions d'obtention de cette aide, tandis que Pauline effectue la démarche en simultané sur mon.service-public.fr.

18h12. Pauline ouvre sur son **espace administratif personnel** un compte à la nouvelle mairie de son domicile. Elle inscrit ses enfants à l'école, au

centre de loisirs, à la bibliothèque, et obtient un droit de stationnement résidentiel. Une **carte de vie quotidienne** comportant l'ensemble de ses droits d'accès lui sera envoyée par La Poste sous 48 heures.

18h22. Peter rentre. Ensemble, ils envoient un courrier électronique à la mairie de la ville allemande de sa naissance pour obtenir un acte d'état civil. Celui-ci sera envoyé instantanément, *via* une transaction sécurisée.

18h24. L'ensemble des opérations est terminé. Pauline referme son espace administratif personnel et peut s'occuper de sa famille... ■

Annexes

| | |
|----|---|
| A1 | Agence pour le développement de l'administration électronique |
| A2 | Le plan stratégique (intégralité sur CD ROM) |
| A3 | Le plan d'action (intégralité sur CD ROM) |
| A4 | La liste des 140 mesures |
| A5 | Contenu du CD ROM |



ADAE - Agence pour le développement de l'administration électronique

L'ADAE (Agence pour le développement de l'administration électronique) est un service interministériel placé auprès du Premier ministre, mis à la disposition du ministre chargé de la Réforme de l'État. Elle a été créée par le décret du 21 février 2003, publié au JO du 22 février.

L'ADAE favorise le développement de systèmes d'information permettant de moderniser le fonctionnement de l'administration et de mieux répondre aux besoins du public. Elle contribue à la promotion et à la coordination des initiatives, elle assure leur suivi et procède à leur évaluation.

Elle apporte son appui aux administrations pour l'identification des besoins, la connaissance de l'offre et la conception des projets. Elle propose les mesures tendant à la dématérialisation des procédures administratives et à l'interopérabilité des systèmes d'information.

Elle assure la maîtrise d'ouvrage de services opérationnels d'interconnexion et de partage des ressources, notamment en matière de transport, de gestion des noms de domaine, de messagerie, d'annuaire, d'accès à des applications informatiques et de registres des ressources numériques.

L'ADAE travaille en étroite collaboration avec les représentants des ministères, des collectivités territoriales, des organismes publics, des usagers, des entreprises, ainsi que des experts.

L'ADAE s'organise autour de quatre départements :

- le département Stratégie : prospective, soutien financier, veille juridique, animation et coordination des réseaux ;
- le département Services aux usagers et aux agents publics : gestion de différents projets (mon.service-public.fr, changement d'adresse, demandes d'extrait d'acte d'état civil, carte de vie quotidienne, etc.), développement du portail et de la carte de l'agent public, du système de production des formulaires administratifs, de la téléformation, des services d'annuaires interministériels, du travail coopératif, etc. ;
- le département Services aux administrations : élaboration du plan stratégique, du schéma directeur, des outils et des référentiels communs, maîtrise d'ouvrage de services opérationnels interministériels, tests opérationnels ;
- le département Communication : information du grand public et des administrations, concertation avec les groupes d'usagers, définition de référentiels, élaboration d'un observatoire de l'administration électronique, conception et gestion des sites web de l'ADAE. ■

► Adresse : 85, boulevard du Montparnasse – 75006 Paris

Téléphone : 01 42 75 52 00

Télécopie : 01 42 75 50 67

e-mail : communication@adae.pm.gouv.fr

www.adae.pm.gouv.fr



Le plan stratégique (intégralité sur CD ROM)

Introduction

I. Proposer des services plus nombreux, faciles d'emploi, accessibles à tous et à tout moment, en créant les conditions de la confiance

A. Les nouveaux services offerts à l'utilisateur par le développement de l'administration électronique

1. Des services centrés sur les besoins des usagers
2. Des services personnalisés
3. Des services accessibles à tous
4. Des services faciles d'emploi
5. Des démarches simplifiées
6. Des services permettant de transférer la complexité réglementaire et administrative derrière les guichets
7. Une plus grande réactivité de l'administration

B. Créer les conditions d'une confiance accrue

1. Le renforcement de la sécurité des échanges
 - a) Identification des usagers
 - b) Sécurisation des systèmes d'information des administrations
 - c) Harmonisation de la gestion des habilitations (usagers et agents publics)
2. Un meilleur contrôle des citoyens et des professionnels sur leurs données
 - a) Un stockage des données personnelles qui reste décentralisé
 - b) L'espace personnel : un libre choix d'usage et d'utilisation
 - c) Un meilleur exercice du droit d'accès des citoyens et des professionnels aux données collectées par l'administration
 - d) Une liberté de choix quant aux outils d'identification utilisés
 - e) Gouvernance de l'Internet et débat citoyen

II. Contribuer à la modernisation des services publics

A. Améliorer le travail des agents publics et l'organisation des services publics

1. La valorisation des agents publics
2. L'efficacité de l'État et des services publics
3. L'archivage électronique, garantie d'une bonne administration



4. La mise en adéquation des ressources aux besoins dans les services publics
 5. Favoriser la bonne mise en œuvre de la décentralisation
 6. Faciliter des expérimentations dans le cadre de partenariats public-privé
- B. Contribuer à la restauration des marges de manœuvre financières de l'État et des services publics**
1. L'administration électronique : une source d'économies importantes
 2. Une mise en œuvre rationalisée
 - a) Mutualiser les dépenses des services publics
 - b) Instaurer une véritable politique d'emploi des logiciels
 - c) Définir les référentiels, les normes et les standards permettant de garantir l'interopérabilité des services entre administrations et la pérennité de la conservation et de la lisibilité des documents

III. Méthode et calendrier à l'horizon 2007

A. La méthode

1. Concertation
2. Impulsion, soutien, contractualisation et évaluation
3. Progressivité des services et indépendance des administrations
4. Réalisation

B. Le calendrier

1. Année 2004 : lancement en phase pilote des premiers services interministériels et élaboration du schéma directeur "administration électronique" (SDAE)
2. Année 2005 : préparation de la phase industrielle et mise en œuvre de la première tranche du SDAE
3. Année 2006 : montée en charge de "mon service-public"
4. Année 2007 : montée en charge de l'administration électronique et convergence des systèmes d'information des administrations vers les référentiels communs

Conclusion

Donner une visibilité à l'ensemble des acteurs à court, moyen et long termes.
La France pourra mieux faire entendre sa voix au niveau européen.

Le plan d'action (intégralité sur CD ROM)

I. Proposer des services plus nombreux, faciles d'emploi, accessibles à tous et à tout moment

A. Les services destinés aux citoyens

1. L'emploi et la formation tout au long de la vie
2. La famille, la santé, la retraite
3. L'enseignement
4. L'environnement
5. Les informations routières
6. Le sport
7. Les démarches administratives
8. Les élections
9. Les relations avec l'administration
10. La fiscalité

B. Les services destinés à l'entreprise

1. La vie de l'entreprise
2. Les démarches administratives et le développement économique
3. Les secteurs : social, santé et environnement
4. Les services au profit des professionnels

C. Les services destinés aux associations

D. Les services destinés aux collectivités territoriales

II. Contribuer à la modernisation des services publics en synergie avec nos partenaires européens, et piloter le développement de l'administration électronique en créant les conditions de la confiance

A. L'amélioration du service public et l'administration électronique

1. Les services aux agents publics
2. La modernisation des systèmes d'information des administrations



3. La modernisation de l'administration du système éducatif
 4. La conduite du changement et la formation
- B. La mise en œuvre ou le renforcement de la sécurité des systèmes d'information
1. Les apports du plan de renforcement de la sécurité des systèmes d'information (PRSSI)
 2. La politique de référencement intersectorielle de sécurité
 3. La mise en place des autorités de certification administrative nécessaires au renforcement de la sécurité, de l'interopérabilité et de la mutualisation des services
 4. La gestion des accès et des habilitations
- C. Le schéma directeur de l'administration électronique
1. L'évolution du droit de l'administration électronique
 2. La constitution de référentiels
 3. La capitalisation des savoir-faire et la mutualisation des initiatives
 4. Le déploiement de l'infrastructure préalablement à la mise en place des services fonctionnels
 5. L'amélioration des infrastructures de transport
 6. L'assistance aux utilisateurs
- D. Les outils de communication et d'évaluation
1. Le plan de communication
 2. Les observatoires et les baromètres
 3. L'animation des réseaux

La liste des 140 mesures

I. Proposer des services plus nombreux, faciles d'emploi, accessibles à tous et à tout moment

A. Les services destinés aux citoyens

1. L'emploi et la formation tout au long de la vie

ADELE 1 : Portail pour l'emploi

ADELE 2 : Portail pour favoriser la formation tout au long de la vie

ADELE 3 : Portail concours, emplois et offres de stage dans la Fonction publique

2. La famille, la santé, la retraite

ADELE 4 : Changement d'adresse

ADELE 5 : Changement de situation familiale

ADELE 6 : Suivi et consultation des droits de retraite

ADELE 7 : Évolution de la carte Vitale

ADELE 8 : La carte de vie quotidienne

ADELE 9 : Portail thématique santé et social "securite-sociale.fr"

ADELE 10 : Extension des services en ligne offerts par les caisses d'allocations familiales

ADELE 11 : Extension des services en ligne offerts par les caisses d'assurance maladie

ADELE 12 : Demande de logement HLM et aide à l'amélioration de l'habitat

3. L'enseignement

ADELE 13 : Espaces numériques de travail de l'élève et de l'étudiant

ADELE 14 : Ouvrir l'école aux parents

ADELE 15 : Débat national sur l'avenir de l'école

ADELE 16 : Portails d'inscription aux examens dans l'enseignement

ADELE 17 : Portails des candidatures et des inscriptions dans l'enseignement supérieur

ADELE 18 : Protection de l'élève face aux contenus non appropriés sur internet

ADELE 19 : Portails de l'enseignement technique agricole

4. L'environnement

ADELE 20 : Information sur l'environnement

ADELE 21 : Appui à la prévision des inondations

5. Les informations routières

ADELE 22 : Information sur le réseau routier interurbain

6. Le sport

ADELE 23 : Portail Sports

7. Les démarches administratives

ADELE 24 : Service-public.fr, le portail de l'administration –
Évolutions du service offert aux particuliers

ADELE 25 : État civil



- ADELE 26 : Français de l'étranger
 - ADELE 27 : Permis de conduire et permis de navigation
 - ADELE 28 : Demandes d'aide juridictionnelle
 - ADELE 29 : Demandes d'extraits du casier judiciaire
 - ADELE 30 : Demandes d'attestation
 - ADELE 31 : Mémoires des hommes – Archives militaires
8. Les élections
- ADELE 32 : Développement du vote électronique
9. Les relations avec l'administration
- ADELE 33 : Espace personnel
 - ADELE 34 : Service personnalisé "mon service-public"
 - ADELE 35 : Carte nationale d'identité électronique
 - ADELE 36 : Amélioration des services pour les ressortissants étrangers
 - ADELE 37 : Le numéro de téléphone unique 39 39, Allo, service public
10. La fiscalité
- ADELE 38 : Dossier fiscal du particulier
- B. Les services destinés à l'entreprise
1. La vie de l'entreprise
- ADELE 39 : Espace professionnel
 - ADELE 40 : Numéro d'identification de l'entreprise en ligne
 - ADELE 41 : Compte fiscal des professionnels
 - ADELE 42 : Demandes en ligne pour les injonctions à payer
 - ADELE 43 : Procédure de dédouanement domiciliée
2. Les démarches administratives et le développement économique
- ADELE 44 : Portail agréments et autorisations
 - ADELE 45 : Portail pour le renseignement en ligne des enquêtes statistiques publiques
 - ADELE 46 : Informations économiques pour les entreprises
 - ADELE 47 : Service-public.fr, le portail de l'administration – Développement de l'accès destiné aux entreprises et aux professions indépendantes
3. Les secteurs : social, santé et environnement
- ADELE 48 : Création d'un dossier "cotisant" en ligne
 - ADELE 49 : Service emploi entreprise
 - ADELE 50 : Déclaration mensuelle des mouvements de main-d'œuvre
 - ADELE 51 : Poursuite de la dématérialisation des échanges entre les caisses d'assurance maladie, les professionnels de santé, les fournisseurs et les entreprises
 - ADELE 52 : Guichet unique pour les professionnels de santé
 - ADELE 53 : Gestion des établissements sanitaires et sociaux
 - ADELE 54 : Information des vétérinaires sanitaires, des laboratoires d'analyses et des établissements soumis aux contrôles des services vétérinaires de l'État
 - ADELE 55 : Avertissements agricoles, déclaration préalable des tests de connaissance régionale, collecte des essais officiellement reconnus
4. Les services au profit des professionnels
- ADELE 56 : Communication sécurisée concernant les procédures civiles
 - ADELE 57 : Conservations des hypothèques
 - ADELE 58 : Téléprocédure de recensement des entreprises de transports et de BTP dans le cadre de leurs obligations de défense (PARADES)
 - ADELE 59 : Gestion des brevets, des qualifications et des services des marins professionnels
 - ADELE 60 : Guichet administratif unique pour l'arrivée d'un navire au port (Trafic 2000)
 - ADELE 61 : Inscription aux registres et délivrance des titres aux entreprises de transport routier (GRECO)

- ADELE 62 : Marchandises dangereuses et transports exceptionnels
- ADELE 63 : Immatriculation des véhicules
- ADELE 64 : Auto-écoles : modernisation du système d'information lié au permis de conduire

C. Les services destinés aux associations

- ADELE 65 : Espace association
- ADELE 66 : Projet WALDEC (web des associations librement déclarées)
- ADELE 67 : Guichet unique des demandes de subventions par les associations
- ADELE 68 : Chèque emploi associatif

D. Les services destinés aux collectivités territoriales

- ADELE 69 : Déploiement du comarquage avec service-public.fr
- ADELE 70 : Ouverture des systèmes d'information territoriaux (SIT) aux collectivités locales
- ADELE 71 : Dématérialisation dans le secteur public local
- ADELE 72 : Transmission statistiques d'état civil et avis électoraux des mairies à l'INSEE
- ADELE 73 : Études en vue de la mise en place d'infrastructures mutualisées pour permettre aux collectivités locales d'offrir des services d'administration électronique avancés aux citoyens (expérimentation en région Bourgogne)
- ADELE 74 : Mise en place d'une infrastructure de confiance permettant la dématérialisation des échanges entre les collectivités et les administrations

II. Contribuer à la modernisation des services publics en synergie avec nos partenaires européens, et piloter le développement de l'administration électronique en créant les conditions de la confiance

A. L'amélioration du service public et l'administration électronique

1. Les services aux agents publics

- ADELE 75 : L'espace agent public
- ADELE 76 : La carte d'agent public
- ADELE 77 : Le portail agent public
- ADELE 78 : Évolutions de la messagerie électronique
- ADELE 79 : Mise en œuvre d'intranets et d'extranets collaboratifs

2. La modernisation des systèmes d'information des administrations

- ADELE 80 : Portail national pour l'achat public des services de l'État
- ADELE 81 : Système d'organisation en ligne des opérations normatives (SOLON)
- ADELE 82 : Généralisation de l'application ACCORD
- ADELE 83 : Transport aérien civil traité électroniquement (Projet TACITE)
- ADELE 84 : Gestion de parc automobile
- ADELE 85 : Rénovation du système d'information de la Direction des journaux officiels
- ADELE 86 : Modernisation des systèmes d'information des ressources humaines
- ADELE 87 : Systèmes d'information géographique (SIG)
- ADELE 88 : La gestion des crises
- ADELE 89 : Risques naturels et technologiques majeurs
- ADELE 90 : Gestion des établissements recevant du public
- ADELE 91 : Base de données collaboratives sur la sécurité des communautés françaises à l'étranger
- ADELE 92 : Gestion du patrimoine immobilier
- ADELE 93 : Gestion du logement social
- ADELE 94 : Portails des préfetures et services de l'État
- ADELE 95 : Infocentre territorial
- ADELE 96 : Base de données d'indicateurs sur les manifestations culturelles françaises à l'étranger

- ADELE 97 : Système commun de gestion des risques sanitaires liés à l'habitat (insalubrité, plomb, amiante, radon, monoxyde de carbone, etc.) et procédures associées
- ADELE 98 : Création d'une banque de données vie sportive fédérale et équipements sportifs et rénovation du recensement des licences sportives
- ADELE 99 : COPERIA (coproduction en réseau de l'information administrative)
- ADELE 100 : Moteur de téléprocédures et atelier de génie logiciel
- ADELE 101 : Développement de la visioconférence sur IP
- ADELE 102 : Diffusion de bornes publiques multiservices
- ADELE 103 : Élaboration d'un référentiel et actions de sensibilisation pour l'archivage électronique
- ADELE 104 : Mise à disposition d'outils d'archivage électronique
- ADELE 105 : Création d'un comité Europe pour l'administration électronique
- ADELE 106 : Portail fonds structurels européens
- ADELE 107 : Appui au développement de l'administration électronique pour une gouvernance démocratique

3. La modernisation de l'administration du système éducatif

- ADELE 108 : Système d'information de l'EPL (des lycées et collèges)
- ADELE 109 : Système d'information du 1^{er} degré (écoles élémentaires et maternelles)
- ADELE 110 : ACCADEMIA
- ADELE 111 : Portail jury de concours

4. La conduite du changement et la formation

- ADELE 112 : Définition d'un plan de formation de l'administration électronique
- ADELE 113 : Formation et conduite du changement
- ADELE 114 : e-formation

B. La mise en œuvre ou le renforcement de la sécurité des systèmes d'information

1. Les apports du plan de renforcement de la sécurité des systèmes d'information (PRSSI)

- ADELE 115 : Mutualiser les services en sécurité des systèmes d'information
- ADELE 116 : Développer les compétences en sécurité des systèmes d'information au sein des administrations
- ADELE 117 : Rendre disponibles les produits de sécurité développés par des acteurs de confiance
- ADELE 118 : Acquérir une série d'équipements prioritaires

2. La politique de référencement intersectorielle de sécurité

- ADELE 119 : Politique de référencement intersectorielle de sécurité (PRIS)

3. La mise en place des autorités de certification administrative nécessaires au renforcement de la sécurité, de l'interopérabilité et de la mutualisation des services

- ADELE 120 : Autorités de certification administratives

4. La gestion des accès et des habilitations

- ADELE 121 : Gestion des accès

C. Le schéma directeur de l'administration électronique

- ADELE 122 : Schéma directeur de l'administration électronique

1. L'évolution du droit de l'administration électronique

- ADELE 123 : Journal officiel dématérialisé authentique

2. La constitution de référentiels

- ADELE 124 : Annuaire et référentiels
- ADELE 125 : Standard commun de carte électronique
- ADELE 126 : Définition de règles communes : les chartes
- ADELE 127 : Définition du cadre de mise en œuvre des logiciels libres

3. La capitalisation des savoir-faire et la mutualisation des initiatives

ADELE 128 : Plate-forme technique pour le développement collaboratif : Centre de ressources techniques

ADELE 129 : AGORA

ADELE 130 : Migration poste de travail

4. Le déploiement de l'infrastructure préalablement à la mise en place des services fonctionnels

ADELE 131 : Mise en œuvre de l'infrastructure d'intermédiation ("MiddleOffice")

ADELE 132 : Plate-forme hébergement des services

ADELE 133 : Serveur de formulaires

5. L'amélioration des infrastructures de transport

ADELE 134 : Infrastructure de transport

ADELE 135 : Interconnexion AdER - TESTA

6. L'assistance aux utilisateurs

ADELE 136 : Centre de relations utilisateurs

D. Les outils de communication et d'évaluation

1. Le plan de communication

ADELE 137 : Plan de communication

2. Les observatoires et les baromètres

ADELE 138 : Observatoire pour suivre les projets de développement de l'administration électronique

ADELE 139 : Le baromètre gouvernemental Stat@Gouv

3. L'animation des réseaux

ADELE 140 : L'animation des réseaux

Contenu du CD ROM

- ▶ La nouvelle vie d'Adèle et Marc : le service unique de changement d'adresse
- ▶ Visuels Adèle et Marc
- ▶ Le plan stratégique de l'administration électronique
- ▶ Le plan et les fiches d'action

