

Lancement du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr)

*Administration*  
→ *24h/24*  
*Mes démarches quand je veux*

## Sommaire

1. Le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), un projet qui s'inscrit au cœur de la modernisation de l'Etat
2. Présentation détaillée du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr)
3. Des services en ligne de plus en plus perfectionnés
4. Exemples étrangers de portails de démarches administratives
5. Dématérialisation et homologation des formulaires, deux démarches de simplification

## Le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), un projet qui s'inscrit au cœur de la modernisation de l'État

### 1. L'administration en ligne au cœur de la démarche de modernisation de l'État

La modernisation de l'État vise à rendre aux Français le meilleur service au meilleur coût, afin de répondre à trois exigences :

- accroître l'efficacité de la dépense publique au profit des contribuables ;
- adapter les services publics à l'évolution des attentes des usagers ;
- accompagner l'évolution des métiers des agents.

Un État moderne doit tirer profit des technologies de l'information et de la communication pour s'adapter aux nouveaux modes de vie de ses concitoyens et aux nouveaux usages. Le rapprochement, au sein d'un même ministère, du budget et de la réforme de l'État en juin 2005 a permis de donner une ambition nouvelle à tous les chantiers de modernisation, en faisant jouer les synergies au service du développement des nouvelles technologies, de la recherche de gains de productivité et de l'amélioration de la qualité du service public.

### 2. Les atouts de l'administration en ligne

Avec le développement de l'administration en ligne, l'État a une opportunité unique d'offrir de nouveaux services aux usagers, de revoir en profondeur son organisation, de renouveler les métiers des agents et de dégager des gains de productivité.

**L'administration en ligne permet de simplifier la relation entre les usagers et l'administration.** Avec Internet, les Français disposent de plus de services accessibles à tout moment. C'est l'administration qui s'adapte à leur rythme de vie et non l'inverse.

L'administration en ligne est également **un puissant levier pour améliorer l'efficacité du service rendu.** Elle permet de décloisonner les administrations, de mettre en commun les moyens, de développer de nouveaux services et investir dans des systèmes d'information modernes et performants. Elle favorise également les transmissions dématérialisées entre les différentes collectivités publiques.

Enfin, le développement de l'administration en ligne **permet de nombreux gains de productivité** par la réorganisation des processus de traitement des démarches, le développement de l'interopérabilité des systèmes d'information et la mutualisation des ressources.

### **Un exemple qui illustre les bénéfices de l'administration électronique : Télép@c**

Les aides agricoles donnaient lieu à des formalités lourdes et coûteuses pour les agriculteurs et l'administration. **L'audit de modernisation de la procédure Télép@c** a proposé des mesures pour développer la télédéclaration des demandes d'aides mise en place par le ministère de l'agriculture :

- lancement de nouveaux services, par exemple la possibilité de télédéclarer les dommages en cas de calamités agricoles (avril 2006) ;
- signature électronique sécurisée pour permettre une déclaration « zéro papier » ;
- information et accompagnement des agriculteurs pour les inciter à utiliser davantage le service.

**Résultats : le nombre d'agriculteurs utilisant Télép@c a doublé en 2006**, avec des taux d'utilisation très élevés dans certaines régions comme Midi-Pyrénées (33 %) ou dans le département du Lot (62 %). **Le coût de traitement des démarches a été réduit de 30 % pour l'administration.**

### **3. En leur simplifiant la vie, l'administration en ligne a conquis les Français**

Les Français sont de plus en plus nombreux à effectuer leurs démarches administratives en ligne :

- 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 administrative<sup>1</sup>.

#### **L'administration en ligne est aujourd'hui installée dans le paysage quotidien des Français :**

- le nombre de contribuables ayant effectué leur **déclaration de revenus en ligne** est passé de 3,7 millions en 2005 à **5,7 millions en 2006** ;
- près de 30 % des foyers qui déménagent utilisent le service « **changement d'adresse en ligne** » ;
- plus des 2/3 des **déclarations d'embauche** sont faites en ligne.

Grâce aux efforts importants consentis depuis quatre ans, la France se classe désormais parmi les meilleures e-administrations européennes. **Elle figure dans le « Top 5 » des pays européens les plus avancés en matière d'administration électronique**, selon le baromètre annuel de la Commission européenne<sup>2</sup>.

Des progrès considérables ont été accomplis en peu de temps. Le gouvernement souhaite poursuivre cette dynamique pour offrir sans cesse aux Français de nouveaux services et en tirer toutes les conséquences dans l'administration en termes de modernisation de l'Etat.

**C'est tout l'enjeu du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) qui met à disposition des Français l'ensemble des démarches et services en ligne existants et qui va continuer à s'enrichir tout au long de l'année 2007.**

<sup>1</sup> Sondage IPSOS/ programme ADELE février 2006.

<sup>2</sup> 6ème rapport annuel sur les services publics en ligne en Europe, réalisé par Cap Gemini pour la Commission européenne (29 juin 2006). Etude réalisée à partir de l'analyse de plus de 14 000 sites publics dans l'ensemble de l'Union européenne.

## Présentation détaillée du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr)

Le 5 janvier 2006, le Président de la République s'est engagé à permettre aux Français de réaliser les deux tiers de leurs démarches administratives les plus courantes par Internet fin 2006 et la totalité à l'horizon 2008.

Avec la dématérialisation des démarches administratives, l'administration s'adapte au rythme de vie des Français et leur permet d'accéder au plus grand nombre de services publics :

- **à tout moment ;**
- **de l'endroit qui leur convient ;**
- **simplement, depuis un point d'entrée unique.**

Le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) a été conçu pour répondre à ces exigences.

### **1. Un point d'entrée unique pour les usagers vers leurs démarches administratives.**

Sur [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), depuis chez eux, tôt le matin, ou tard le soir, le week-end, les Français bénéficient d'un accès privilégié à leurs démarches les plus courantes, par exemple :

- consulter leurs derniers remboursements d'assurance maladie ;
- demander un extrait d'acte de naissance ;
- signaler leur changement d'adresse auprès de plusieurs administrations ;
- effectuer une demande d'aide financière pour la garde d'un enfant à domicile ;
- consulter leur compte fiscal ;
- demander un certificat de situation de non gage pour leur voiture, etc.

**Avec [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), l'accès à ces démarches est simplifié.**

Doté d'une interface claire et attrayante, [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) est structuré en deux grands espaces, l'un dédié aux démarches pour les **particuliers**, l'autre aux **professionnels**. L'accès aux données, facile d'utilisation, est organisé en fonction des « temps forts » de la vie de l'utilisateur dans ses relations avec l'administration :

- santé, famille, papiers, ... pour les particuliers ;
- développement de l'entreprise, fiscalité, démarches sociales... pour les entreprises.

Sur [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), chacun, particulier ou professionnel, trouve les éléments nécessaires à la réalisation de sa démarche :

- une courte notice précise la nature de chaque démarche, le(s) public(s) concerné(s) et ce qui est nécessaire à sa bonne réalisation.
- pour les démarches les plus courantes, l'utilisateur bénéficie également d'une aide en ligne : il retrouvera dans la Maison d'Adèle une présentation détaillée des étapes à suivre.

## 2. Un portail évolutif qui s'enrichira chaque mois

Le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) offre un point d'entrée unique vers 3 types de démarches :

- **des démarches en ligne en accès libre**, pour les particuliers et les professionnels ;
- **des démarches en ligne réservées aux professionnels, avec un accès spécialisé** (par exemple les experts-comptables, les agriculteurs, les médecins...). Elles nécessitent une inscription préalable ou des conditions particulières d'accès indiquées dans la notice de présentation de la démarche ;
- **des démarches en ligne dites « conjoncturelles »** (comme les demandes d'inscription aux concours administratifs), qui ne sont disponibles qu'à certains moments de l'année, en fonction du calendrier de l'administration concernée.

Au cours de l'année 2007, l'offre du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) sera régulièrement enrichie par **de nouveaux formulaires dématérialisés qui seront en outre** dotés de nouvelles fonctionnalités, en particulier un système de traçabilité qui facilite le suivi du traitement de la demande. Une centaine **sera mise en ligne dès le premier semestre 2007**.

**Début 2008, toutes les démarches seront dématérialisées, c'est-à-dire entièrement réalisables en ligne.**

### **www.administration24h24.gouv.fr en chiffres**

- un accès unique vers plus de **600** démarches et téléservices administratifs en ligne ;
- des démarches issues de **plus de 50** administrations et organismes publics ;
- **35%** des démarches concernent les particuliers ;
- **65%** des démarches s'adressent aux professionnels ;
- **300** nouveaux formulaires dématérialisés seront mis en ligne en 2007, dont une centaine au premier semestre.

Des outils de recherche pour un accès direct ou par administration

Je recherche une démarche :

Par exemple : «changement d'adresse» ou un numéro CERFA «12597\*01»

[Rechercher](#)

Accès par ministère ou organisme public :

Un accès direct à l'espace professionnel

[Accès professionnels](#)

Tous les outils d'accompagnement et d'information avec Adèle, la mascotte de l'administration en ligne

Les démarches des particuliers organisées par thèmes

Mes démarches en ligne

J'effectue une démarche concernant :

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

Un accès direct vers le top 3 des démarches les plus utilisées par les internautes

Top 3

Les démarches les plus utilisées

- 1 [Demande de certificat de situation administrative \(non gage et non opposition\)](#)
- 2 [Vos derniers remboursements d'assurance maladie en ligne](#)
- 3 [Volet social du chèque emploi service universel \(CESU\)](#)

Administration 24h/24  
Mes démarches quand je veux  
Le mag' de la modernisation | Contact

Actualité  
Bienvenue sur Administration 24h/24  
Ce site s'adresse à vous tous, particuliers et professionnels. Il a pour ambition de faciliter votre relation à l'administration en vous permettant d'effectuer en ligne toutes vos démarches.

→ Ce mois-ci...  
Demandez votre acte de naissance en ligne  
Inutile de vous déplacer ou de faire un courrier : vous pouvez demander en ligne une copie ou un extrait d'acte de naissance auprès de certaines mairies.  
[Acte de naissance en ligne](#)

Mes démarches en ligne

J'effectue une démarche concernant :

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

Je recherche une démarche :

Par exemple : «changement d'adresse» ou un numéro CERFA «12597\*01»

[Rechercher](#)

Accès par ministère ou organisme public :

Accès professionnels

Top 3

Les démarches les plus utilisées

- 1 [Demande de certificat de situation administrative \(non gage et non opposition\)](#)
- 2 [Vos derniers remboursements d'assurance maladie en ligne](#)
- 3 [Volet social du chèque emploi service universel \(CESU\)](#)

Et aussi...

Toutes les réponses à vos questions sur l'administration.

[Service-Public.fr](#) La première réponse à vos questions administratives. **3939**  
[Accéder à service-public.fr](#)

LE SAVIEZ-VOUS ?  
C'est sur [modernisation.gouv.fr](#)

Suivez le guide  
La Maison d'Adèle  
Laissez vous guider dans vos démarches en ligne par Adèle, la mascotte de l'administration électronique  
[Suivez Adèle](#)

Vos droits d'usagers  
Tout ce qu'il faut savoir sur vos droits en tant qu'usager de l'administration  
[Découvrez vos droits](#)

Les guides pratiques de l'administration en ligne  
Ils présentent tous les services en ligne disponibles pour vous  
[Télécharger les guides](#)

Les films d'Adèle  
Découvrez le nouveau film : « La modernisation de l'Etat avec Adèle »  
[Voir les films](#)

Suivez le guide

La Maison d'Adèle  
Laissez vous guider dans vos démarches en ligne par Adèle, la mascotte de l'administration électronique  
[Suivez Adèle](#)

Vos droits d'usagers  
Tout ce qu'il faut savoir sur vos droits en tant qu'usager de l'administration  
[Découvrez vos droits](#)

Les guides pratiques de l'administration en ligne  
Ils présentent tous les services en ligne disponibles pour vous  
[Télécharger les guides](#)

Les films d'Adèle  
Découvrez le nouveau film : « La modernisation de l'Etat avec Adèle »  
[Voir les films](#)

Et aussi...

Toutes les réponses à vos questions sur l'administration.

[Service-Public.fr](#) La première réponse à vos questions administratives. **3939**  
[Accéder à service-public.fr](#)

Un accès direct à [www.service-public.fr](#)



MINISTÈRE  
DU BUDGET ET  
DE LA RÉFORME  
DE L'ÉTAT

**AVEC VOUS l'administration  
SE MODERNISE**

**Administration  
→ 24h/24**

Mes démarches quand je veux

Le mag' de la modernisation | Contact

---

### Actualité



**Bienvenue sur Administration 24h/24**

Ce site s'adresse à vous tous, particuliers et professionnels. Il a pour ambition de faciliter votre relation à l'administration en vous permettant d'effectuer en ligne toutes vos démarches.

→ **Ce mois-ci...  
Découvrez Marchés Publics en ligne**

Ce service vous permet d'accéder en ligne aux avis d'appel public à la concurrence relatifs aux marchés de l'État, à l'exception de ceux du ministère de la défense. Il donne accès aux dossiers de consultation et permet aux entreprises de déposer des réponses par voie électronique (candidatures et offres).

[Marchés Publics en ligne](#)

**LE SAVIEZ-VOUS ?**

C'est sur [modernisation.gouv.fr](http://modernisation.gouv.fr)

---

### Mes démarches en ligne

→ J'effectue une démarche concernant :

 <a href="#">Vie de l'entreprise</a>	 <a href="#">Juridique Fiscal</a>	 <a href="#">Développement de l'entreprise</a>
 <a href="#">Financement Aides</a>	 <a href="#">Social/Ressources humaines</a>	 <a href="#">Commerce international</a>

**Accès particuliers**

→ Je recherche une démarche :

Par exemple : « changement d'adresse » ou un numéro CERFA « 12597\*01 »

[Rechercher](#)

→ Accès par ministère ou organisme public :

[Valider](#)

**Suivez le guide**

▶ **La Maison d'Adèle**



Laissez vous guider dans vos démarches en ligne par Adèle, la mascotte de l'administration électronique

[Suivez Adèle](#)

▶ **Vos droits d'usagers**

Tout ce qu'il faut savoir sur vos droits en tant qu'usager de l'administration

[Découvrez vos droits](#)

▶ **Les guides pratiques de l'administration en ligne**

Ils présentent tous les services en ligne disponibles pour vous

[Télécharger les guides](#)

▶ **Les films d'Adèle**

Découvrez le nouveau film : « La modernisation de l'Etat avec Adèle »

[Voir les films](#)



### Top 3

Les démarches les plus utilisées

- 1 [Déclaration unique d'embauche \(DUE\) cas général, remplaçant 7 formalités](#)
- 2 [Certificat de cession d'un véhicule](#)
- 3 [Télédéclaration et télépaiement de cotisations sociales](#)

### Et aussi...

Toutes les réponses à vos questions sur l'administration.



La première réponse à vos questions administratives



[Accéder à service-public.fr](#)

# Accéder à une démarche : 3 clics suffisent

1

Je choisis mon thème

Mes démarches en ligne

J'effectue une démarche concernant :

- Ma famille
- Ma santé
- Mes études
- Mes papiers
- Mon logement
- Mes voyages

Administration → 24h/24  
Mes démarches quand je veux  
Le mag' de la modernisation | Contact

Accueil > Ma famille

Ma famille

62 démarches en ligne sont disponibles

Précisez votre démarche

- Armée
  - > Demande de pension d'ascendants de militaire ou de victime civile
  - > Demande de pension de conjoint survivant
- ENSEIGNEMENT
  - > Agron : Pré inscription en ligne des candidats en BTSA
  - > Dossier de demande de bourse nationale d'études d'enseignement supérieur sur critères sociaux (enseignement agricole)
  - > Dossier de demande de bourse nationale d'études du second degré (enseignement agricole)
  - > Dossier social étudiant (dossier internet)
  - > Fiche de suivi du dossier social étudiant
- FAMILLE
  - > Bulletin de salaire
  - > Calcul de la revalorisation des pensions alimentaires
  - > Cotisations sociales pour l'emploi d'une assistante maternelle ou d'une garde d'enfant
  - > Déclaration de ressources 2005
  - > Déclaration de situation pour les prestations familiales et les aides au logement
  - > Déclaration associative trimestrielle emplois familiaux

2

Je précise ma demande

Administration → 24h/24  
Mes démarches quand je veux  
Le mag' de la modernisation | Contact

Accueil > Ma famille > Papiers > Etat-civil > Demande d'acte de naissance

Ma famille

62 démarches en ligne sont disponibles

Ma démarche en ligne

### Demande d'acte de naissance

ACCÉDER À MA DÉMARCHE EN LIGNE

Inutile de vous déplacer ou de faire un courrier : vous pouvez demander en ligne une copie ou un extrait d'acte de naissance auprès de certaines mairies.

Vous êtes né à l'étranger ? Comme pour tous les actes d'état civil établis ou détenus par le ministère des Affaires étrangères, il est possible de demander en ligne la copie ou l'extrait d'acte de naissance auprès du service central d'état-civil.

Entrez dans la Maison d'Adèle

Adèle vous explique comment réaliser cette démarche en ligne

Public(s) concerné(s) : Tous les particuliers

Administration(s) concernée(s) : Ministère de l'Intérieur

N'oubliez pas

Vous pouvez aussi consulter les démarches en lignes suivantes, en rapport avec votre recherche :

- > Demande d'acte de l'état-civil pour tout évènement (naissance, mariage, décès) survenu à l'étranger
- > Déclaration de non-séparation de corps

LE SAVIEZ-VOUS ?  
C'est sur [modernisation.gouv.fr](http://modernisation.gouv.fr)

Suivez le guide

La Maison d'Adèle

Laissez vous guider dans vos démarches en ligne par Adèle, la mascotte de l'administration électronique

Suivez Adèle

Vos droits d'usagers

Tout ce qu'il faut savoir sur vos droits en tant qu'usager de l'administration

Découvrez vos droits

Les guides pratiques de l'administration en ligne

Ils présentent tous les services en ligne disponibles pour vous

Télécharger les guides

Les films d'Adèle

Découvrez le nouveau film : « La modernisation de l'Etat avec Adèle »

Voir les films

3

J'accède à ma démarche

## Les démarches administratives en ligne de [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr)

### Accès particuliers, quelques démarches et services

#### Déjà en ligne :

- Acte de naissance en ligne
- Calcul de retraite
- Consultation de son compte fiscal en ligne
- Consultation des remboursements de Sécurité sociale
- Demande d'acte d'état-civil pour tout événement survenu à l'étranger
- Demande de certificat de non gage d'un véhicule
- Demandes d'aide au logement pour les étudiants
- Inscriptions à des concours administratifs
- Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)
- Télédéclaration des revenus

#### A venir (au 1<sup>er</sup> semestre 2007)

- Demande de réception du consentement à adoption du conjoint de l'adoptant (Mars)
- Demande d'exercice conjoint de l'autorité parentale (Avril)
- Demande d'une copie d'une décision de justice pénale (Avril)
- Demande d'aide juridictionnelle (Avril)
- Demande de délivrance d'un certificat de propriété (Avril)

### Accès professionnels, quelques démarches et services

#### Déjà en ligne :

- Déclaration de cession d'un véhicule (télé@rte grise pour les professionnels de l'automobile)
- Déclaration de surfaces (Télép@c pour les agriculteurs, démarche nécessaire pour obtenir les aides au titre de la PAC)
- Déclaration unique d'embauche
- Demande d'indemnisation de dommages suite à une calamité agricole
- Télépaiement des cotisations sociales

#### A venir (1<sup>er</sup> semestre 2007)

- Déclarations périodiques de stocks (Mars)
- Déclaration de centre de vacances (Mars)
- Déclaration d'activité ou de cessation d'activité (Avril)
- Déclaration de classement d'un restaurant dans la catégorie « Restaurant de tourisme » (Avril)
- Déclaration d'accidents du travail (Mai)

## Des services en ligne de plus en plus perfectionnés

L'administration en ligne a profondément modifié les relations entre usagers et administration, comme elle a modifié l'organisation et les missions des administrations elles-mêmes. Les progrès qu'elle apporte en matière de services personnalisés et de simplification administrative font de l'administration en ligne un levier majeur pour rendre l'État moderne et performant.

Trois phases marquent l'histoire de l'administration en ligne :

- la première, au cours des années 1990, a consisté à **diffuser des informations sur un site web et à proposer des formulaires statiques** (format pdf), pouvant être imprimés mais pas remplis et/ou envoyés en ligne ;
- la deuxième correspond à la **mise en ligne de nouveaux services**, avec une refonte progressive des procédures et de l'organisation administrative (exemple : déclaration de revenus, déclarations sociales) pour permettre leur envoi directement en ligne. Cette dématérialisation complète s'accompagne d'une remise à plat des conditions dans lesquelles des informations circulent entre les différentes administrations et les usagers ;
- la troisième phase marque la **personnalisation de l'administration en ligne**, permettant à l'utilisateur de disposer d'un compte « administration en ligne » et d'un **espace personnel de suivi**, adaptés à ses besoins.

### 1. Trois points d'accès pour simplifier les relations des usagers avec l'administration

Désormais, l'administration propose aux usagers une offre de services complète, adaptée à leur besoins et à leurs attentes de simplicité et de rapidité : qu'il s'agisse d'effectuer ses démarches en ligne, d'en découvrir de nouvelles ou tout simplement d'accéder à toute l'information administrative, **les usagers disposent de deux portails et d'un outil pédagogique :**

- faire ses démarches en ligne : [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr)



Le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) donne aux usagers (particuliers et professionnels) la possibilité de **se procurer, remplir et renvoyer par voie électronique, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, les formulaires dont ils ont besoin pour effectuer leurs démarches administratives, depuis l'endroit qui leur convient, simplement, depuis un point d'entrée unique.**

Quelques 600 démarches sont désormais accessibles en ligne. L'offre du portail va se développer tout au long de l'année 2007 et l'ensemble des démarches administratives sera disponible à partir du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) début 2008.

**- être accompagné dans ses démarches en ligne : La Maison d'Adèle**

La Maison d'Adèle, disponible dans la rubrique « Suivez le guide » du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), est un outil interactif et ludique pour accompagner les internautes dans leur découverte de l'administration électronique et les familiariser avec l'usage des différents services en ligne.



À travers les pièces interactives de sa Maison, Adèle guide l'utilisateur pour lui apprendre à effectuer facilement et rapidement ses démarches administratives sur Internet.

**Une trentaine de démarches, parmi les plus courantes, est déjà expliquée, étape par étape** (acte de naissance, changement d'adresse, consultation des remboursements d'assurance maladie, aide financière pour garde d'enfants, etc.). La Maison d'Adèle s'enrichira progressivement des nouvelles démarches accessibles à partir du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr).

**- tout savoir sur l'administration : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)**



Le portail [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), proposé par la Documentation française, est le point d'accès privilégié à l'information administrative pratique. Il a pour objectif d'informer chacun sur l'ensemble des questions liées à l'administration et à sa vie de citoyen :

- ▶ **il oriente** le citoyen dans ses recherches d'informations administratives et fournit un annuaire des services de l'administration française ;
- ▶ **il documente** le citoyen par la mise en ligne de rapports publics, de conventions collectives, de publications de l'Insee, etc. ;
- ▶ **il informe** le citoyen sur ses droits et ses démarches administratives.

## 2. En 2007, de nouveaux formulaires administratifs en ligne plus interactifs

Le site [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), point d'accès unique aux démarches administratives en ligne, apportera une innovation au service des usagers avec une nouvelle génération de formulaires.

Avec ces formulaires, l'utilisateur pourra non seulement effectuer sa démarche en ligne en remplissant un formulaire interactif, mais aussi **être informé de l'état d'avancement de son dossier** par les services chargés d'instruire sa demande.

Ainsi, de nouvelles démarches dématérialisées comme la **demande d'exercice conjoint de l'autorité parentale**, la **demande d'aide juridictionnelle** ou la **demande de la copie d'une décision de justice pénale** seront disponibles sur le portail au 1<sup>er</sup> semestre 2007.

### Les bénéfices pour l'utilisateur des nouveaux formulaires

**Une saisie simple et intuitive** : une présentation similaire à celle du formulaire papier pour ne pas dérouter les utilisateurs déjà familiers de certaines démarches, mais une interactivité forte pour guider l'utilisateur dans la saisie des informations (aide en ligne, info-bulles, calculs automatiques, contrôles de cohérence).

**Une grande souplesse d'utilisation** : l'utilisateur, lorsqu'il renseigne son formulaire, a la possibilité de l'enregistrer sur son poste, d'y revenir à plusieurs reprises, même sans être connecté à Internet, afin de compléter sa saisie, puis, au moment qui lui convient, de l'envoyer en ligne au service compétent.

**Le suivi de sa démarche par Internet** : lorsque l'utilisateur envoie son formulaire en ligne, il reçoit un accusé d'enregistrement qui lui indique comment suivre l'état d'avancement de sa démarche. S'il le souhaite, l'utilisateur peut être informé par courrier électronique de l'évolution de son dossier.

**Au 1<sup>er</sup> semestre 2007, l'objectif est de dématérialiser une centaine de formulaires administratifs existants** sur ce nouveau modèle et de les mettre au fur à mesure à disposition des usagers sur [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr).

## 3. En 2008, avec [www.mon-service-public.fr](http://www.mon-service-public.fr), les usagers bénéficieront d'un espace personnalisé

Le portail [www.mon.service-public.fr](http://www.mon.service-public.fr) marquera en 2008 l'avancée la plus significative de l'administration électronique en matière de personnalisation des services rendus à l'utilisateur.

Ce portail, actuellement en cours d'expérimentation auprès de 500 volontaires, offrira un accès personnalisé et sécurisé 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 qui le concernent**, par exemple : son certificat électronique, sa déclaration de revenus et les télépaiements de son impôt sur le revenu, ses fiches de remboursements de frais de maladie et son extrait d'acte de naissance, de manière à accomplir les démarches en ligne plus facilement.

Chaque utilisateur qui le souhaite pourra également personnaliser son espace, choisir les rubriques qui l'intéressent et constituer un « panier » des informations qu'il souhaite communiquer aux administrations.

# Exemples étrangers de portails de démarches administratives

Comme toutes les actions de modernisation (audits, achats, immobilier, qualité de service, simplification,...), le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) s'inspire très directement de l'étude des exemples étrangers et de leurs expériences innovantes.

En proposant avec [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) un portail entièrement dédié aux démarches en ligne, la France s'aligne sur les pays les plus avancés en matière d'administration électronique que sont le Royaume-Uni, le Canada et Singapour.

## 1. Les portails spécifiquement consacrés aux démarches en ligne

- **Royaume-Uni** : <http://www.direct.gov.uk>

Ce portail gouvernemental recense les services en ligne existants par thèmes et classes d'âge et permet d'effectuer des démarches en ligne grâce à des liens vers les sites des administrations compétentes.

The screenshot shows the Directgov website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Cymraeg', 'Accessibility', 'Help', 'Site index', and 'Contacts'. Below this is a search bar with the text 'Search this site' and a 'Go' button. The main content area is divided into several sections. On the left, there are links for 'Home', 'Directories', 'Guide to Govt', 'Do it online', and 'Newsroom'. The central part of the page features a 'Straight to...' section with various categories like 'Education and learning', 'Home and community', 'Money, tax and benefits', 'Travel and transport', 'Crime, justice and the law', 'Motoring', 'Employment', 'Health and well-being', 'Environment and greener living', and 'Rights and responsibilities'. To the right, there is a 'People' section with sub-categories like 'Parents', 'Disabled people', 'Over 50s', 'Britons living abroad', 'Caring for someone', and 'Young people'. Further right, there is a 'Services from your local council' section with links like 'Book a sports facility', 'Find out bin collection times', 'Apply for a short-term break for carers', and 'Find activities for young people'. At the bottom, there are links for 'Information for businesses', 'Northern Ireland, Scotland and Wales', 'Central Govt A-Z of public bodies', and 'Find your local council'. The footer contains links for 'About us', 'Linking to Directgov', 'Terms and conditions', 'Your privacy', and '© Crown copyright'.

- Singapour : <http://www.ecitizen.gov.sg>

<http://www.business.gov.sg>

Deux portails (en anglais) sont dédiés aux démarches en ligne, l'un pour les particuliers ([www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)) l'autre pour les entreprises ([www.business.gov.sg](http://www.business.gov.sg)).

The screenshot shows the Singapore Government eCitizen website. At the top right is the Singapore Government logo with the tagline "Integrity • Service • Excellence". Below it are navigation tabs for "GOVERNMENT", "CITIZENS & RESIDENTS", "BUSINESSES", and "NON-RESIDENTS". The "CITIZENS & RESIDENTS" tab is active. The main header features the "eCitizen" logo and the tagline "Your Gateway to All Government Services". To the right of the logo is a search bar with a "Go" button and a "Search" button. Below the search bar is a dropdown menu set to "Within All Singapore Gov Websites". A secondary navigation bar includes links for "Home", "About Us", "Useful Links", "Mobile Services", "MyeCitizen", and "A-Z Government List".

The main content area is divided into several sections:

- HIGHLIGHTS:** Includes "MOE 2007 Joint Admissions Exercise (JAE)", "Give Me a Reason to visit NLB online" (Jan 07 - Apr 07), "SPF's Get Connected Online Game", and "Family Life events" (Parenting and couple programmes).
- VOICE YOUR OPINION:** Includes "SMS Your Feedback for Budget 2007" and prompts for feedback on national issues, cutting waste, and cutting red tape.
- Help on Online Services:** Offers assistance for using government services online.
- Government Services - Do it Online!:** A central section with icons and text for various services:
  - Culture, Recreation & Sports:** Events Calendar, Holiday Chalets, Know Your Parks, Integrated Museum Services, Sports Facilities, more...
  - Defence & Security:** SAF Exit Permit, SAF Overseas Notification, Foreigner Status, NRIC, Report Crime, Passport, more...
  - Education, Learning & Employment:** School Information, Library, Employment, Government Jobs, Skills Upgrading, more...
  - Family & Community Development:** Parenthood, Get Married, Senior Citizens, Donate, Volunteer, more...
  - Health & Environment:** Medical Services, Hospital Charging Schemes, Save our Environment, Bird Flu, more...
  - Housing:** Buy Property, Sell Property, HDB Resale Transactions, Private Resale Transactions, more...
  - Transport & Travel:** Buy a Car, PARF/COE Rebate, ERP Rates, Road Tax, Overseas Assistance, Visa, more...
- Events Calendar:** A small calendar icon.
- WHY Q? E-PAY:** A promotional banner for e-payments with eNETS, running from now until 28 Feb 2007.
- CITIZENS' EXPERIENCE:** A section with a link to "Check out citizens' testimonials here!".
- QUICK LINKS:** A list of links including "Pay Fines, Fees, Taxes and Licenses", "Mobile Services", "Check CPF Account", "Enquire PARF/COE Rebates", "Enquire Road Tax Payable", "Enquire Car Transfer Fees", "Buy Government Publications, Reports, Statistics and More", "Donate to Charities", "Unclaimed Monies", and "Public Holidays - 2007".
- MYeCITIZEN:** A green button with the text "MYeCITIZEN" and "Get email and SMS".

- Canada : <http://www.servicecanada.gc.ca>

<http://www.entreprisescanada.gc.ca>

Le gouvernement fédéral du Canada propose lui aussi 2 portails bilingues (français/anglais) pour les démarches en ligne, l'un dédié aux citoyens, l'autre réservé aux entreprises.

The screenshot shows the Service Canada website homepage. At the top, there is a banner with a red maple leaf and the text "Service Canada Programmes et services pour vous". Below the banner is a navigation bar with links for "English", "Accueil", "Contactez-nous", "Aide", "Recherche", and "canada.gc.ca". There are also icons for "Lisez-moi" and "Version imprimable". The main content area is divided into several sections: "Au sujet de Service Canada", "Services par sujet" (listing categories like "Aide au revenu", "Assistance juridique", etc.), "Rapide, simple et sécuritaire!" (with a Social Insurance Number card image), "Services en ligne" (with a "Visionnez et mettez à jour Mon dossier Service Canada" section), "Tous les Canadiens" (listing services like "Numéro d'assurance sociale (NAS)", "Assurance-emploi (a.-e.)", etc.), "Aînés" (listing "Pension de la sécurité de la vieillesse (SV)", etc.), "Anciens combattants" (listing "Pensions d'invalidité", etc.), "Autochtones" (listing "Inscription des Indiens et listes de bandes", etc.), and "Trouvez un Centre Service Canada près de chez vous" (with a map and search fields for "Code postal" and "Province/Territoire").

The screenshot shows the Entreprises Canada website homepage. At the top, there is a banner with a red maple leaf and the text "Entreprises Canada Services aux entrepreneurs". Below the banner is a navigation bar with links for "English", "Accueil", "Contactez-nous", "Aide", "Recherche", and "canada.gc.ca". There are also icons for "APPELEZ" (1-888-576-4444) and "VISITEZ en personne". The main content area is divided into several sections: "Un service gouvernemental d'information pour les entreprises", "Démarrage d'une entreprise" (listing "Étapes du démarrage, planification des affaires, structures, enregistrement"), "Financement" (listing "Aide du secteur privé, micro-crédit, aide gouvernementale"), "Impôts et taxes" (listing "Retenues sur la paie, TPS/TVH, comptes d'entreprises, impôt des sociétés"), "Recherche et statistiques" (listing "Études de marché, politiques, statistiques, aide à la recherche"), "Innovation" (listing "Propriété intellectuelle, commercialisation, recherche"), "Information par auditoire" (listing "Autochtones", "Communautés rurales et du Nord", "Femmes", "Jeunes", "Personnes handicapées"), "Ressources humaines" (listing "Assurance-emploi, relevé d'emploi, formation, santé et sécurité"), "Exportation" (listing "Préparation à l'exportation, sélection du marché cible, financement"), "Importation" (listing "Plan d'importation, contrôles à l'importation, choix des fournisseurs"), "Contrats et appels d'offres gouvernementaux" (listing "Service électronique d'appels d'offres, processus de soumission"), "Règlements" (listing "Lois et règlements sélectionnés pour les entreprises"), "Services pour" (listing "les entreprises étrangères", "les Canadiens et les résidents"), "Publication" (listing "Guides des services offerts aux entreprises"), and "À propos d'Entreprises Canada".

- États-Unis : <http://www.usa.gov>

Le portail du gouvernement américain, présente des informations d'ordre général classées par thèmes et donne accès à des services en ligne, avec 5 entrées par public (ici la rubrique « citoyens »).

The screenshot shows the USA.gov website interface. At the top, there is a navigation bar with the USA.gov logo, a search box, and links for Government Web, Images, News, and USA.gov. Below this is a secondary navigation bar with links for Home, About Us, Site Index, Frequent Questions, Help, Español, and Other Languages. The main content area is divided into several sections:

- Navigation:** Links for Home, About Us, Site Index, Frequent Questions, Help, Español, and Other Languages.
- Target Audience:** Buttons for "for Citizens", "for Businesses and Nonprofits", "for Federal Employees", "Government-to-Government", and "for Visitors to the U.S."
- By Organization:** A list of links including A-Z Agency Index, Federal Government, State Government, Local Government, and Tribal Governments A-Z.
- Contact Your Government:** Links for E-mail, Phone, In-Person, and Frequently Asked Questions.
- Reference Center:** Links for Data & Statistics, Forms, Laws & Regulations, Libraries, and Photos and Multimedia.
- FREE Subscribe Now:** Links for USA.gov E-mail Updates, USA.gov RSS Feeds, Government E-Newsletters, and Podcast & RSS Libraries.
- Citizens: Get It Done Online!** A central section with a list of services: Shop Government Auctions, Apply for Government Jobs, Contact Elected Officials, Get or Renew a Passport, Renew Your Driver's License, and E-file Your Taxes. A link for "100 More Online Services" is also present.
- Government Information by Topic:** A grid of topic-based links including Benefits and Grants, Consumer Guides, Defense and International, Environment, Energy, and Agriculture, Family, Home, and Community, Health and Nutrition, History, Arts, and Culture, Jobs and Education, Money and Taxes, Public Safety and Law, Reference and General Government, Science and Technology, Travel and Recreation, and Voting and Elections.
- New Feature: Web Chat:** A box announcing "Chat With Government" with live personal assistance available weekdays from noon until 8:00 PM Eastern Time.
- News and Features:** A list of recent news items such as "Introducing USA.gov", "Popular New Year's Resolutions", and "New Tax Brackets for All Taxpayers".
- By Audience:** A list of audience-specific links including Kids, Parents, Seniors, Military and Veterans, Español, Americans Abroad, and More Audiences.

## 2. Les portails généralistes dotés d'une rubrique dédiée aux démarches en ligne

Nos voisins européens proposent plus souvent des portails généralistes, dans lesquels les services en ligne font l'objet d'une ou de plusieurs rubriques dédiées, en fonction des publics-cibles identifiés. Exemples :

- **Allemagne** : <http://www.bund.de/>

Portail fédéral permettant notamment d'effectuer des démarches en ligne, contenant une rubrique « citoyens », une rubrique « entreprises » et une rubrique « gouvernement ».

- **Autriche** : <http://www.help.gv.at/>

Portail de l'administration contenant une rubrique de démarches en ligne, classées par thèmes et événements de vie.

- **Belgique** : <http://www.belgium.be/>

Portail fédéral quadrilingue (français, néerlandais, allemand, anglais) donnant accès à une rubrique services en ligne existants (citoyens, entreprises, fonctionnaires) qui permet d'effectuer des démarches en ligne.

- **Espagne** : <http://www.060.es/>

Portail de l'administration publique permettant, à côté des informations administratives, d'effectuer des démarches en ligne classées par thèmes.

- **Finlande** : <http://www.suomi.fi/>

Portail trilingue (finnois, suédois, anglais) contenant une rubrique de démarches en ligne.

- **Norvège** : <http://www.norway.no/>

Portail contenant une rubrique de démarches pouvant être effectuées en ligne, classées par thème.

- **Pays-Bas** : <http://www.overheid.nl/>

Portail du gouvernement néerlandais qui comprend des rubriques consacrées aux démarches en ligne par type de bénéficiaire (citoyens, entreprises).

## Dématérialisation et homologation des formulaires, deux démarches de simplification

C'est grâce au double chantier de l'homologation et de la dématérialisation des formulaires, menés en parallèle, que le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) a pu voir le jour. Cette simplification des démarches se traduit par un gain de temps pour les usagers et par des gains de productivité pour les services administratifs lors du traitement des demandes, tout en garantissant une meilleure qualité des informations obtenues.

### 1. L'homologation, une garantie de qualité

**L'homologation permet à l'administration de s'assurer de la qualité d'un formulaire avant sa mise en service<sup>1</sup>.** Au départ simple formalité d'enregistrement, elle s'appuie aujourd'hui sur un **ensemble de critères de qualité** partagés par les services en charge de la mise en place et de la gestion des formulaires et démarches administratives.

Sur la base du décret du 2 décembre 1998, les formulaires administratifs sont vérifiés par le service chargé de l'homologation au sein de la direction générale de la modernisation de l'État. Pour être homologués les formulaires doivent apporter un bénéfice en matière d'harmonisation, de normalisation et de simplification avant l'apposition d'un numéro dit « CERFA ».

**Depuis 1999, les formulaires nouvellement créés doivent également être accessibles sur Internet**, accompagnés si nécessaire d'une notice explicative pour les utilisateurs. Cette exigence a récemment été accrue. Les ministères doivent systématiquement présenter, pour tout formulaire papier, un projet de procédure dématérialisée, ou indiquer les raisons pour lesquelles un tel projet n'est pas possible.

L'objectif est d'avoir **réexaminé l'ensemble des formulaires** à l'aune de ces critères **d'ici 2009** (comme pour le réexamen des commissions administratives).

---

<sup>1</sup> L'ordonnance du 1er juillet 2004 précise que « les formulaires administratifs, y compris ceux des collectivités locales et des établissements publics, quels qu'en soient la présentation et le support, y compris électronique, font l'objet d'une homologation par l'autorité administrative. »

### Exemples de conditions techniques de l'homologation

L'homologation est l'occasion d'examiner tous les obstacles souvent avancés pour s'opposer à la dématérialisation, en particulier l'exigence des pièces justificatives et de la signature. Malgré ce travail, certaines démarches restent difficiles à dématérialiser, notamment les procédures sensibles comme celles touchant à la sécurité (demande de document d'identité, de passeport ...) qui nécessitent que l'utilisateur ait un contact en face à face avec l'administration.

#### Réduction des pièces justificatives au strict minimum

Seules les pièces justificatives nécessaires à l'instruction d'une demande d'un usager et juridiquement justifiées peuvent être exigées par l'administration. Elle doit les demander au moment de la procédure où elle en a réellement besoin.

A l'occasion de la mise en œuvre du portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr), un travail de réexamen systématique des pièces justificatives a permis d'en supprimer, d'harmoniser les pratiques des ministères ou de revoir le moment où elles sont effectivement utiles à l'examen du dossier, pour ne **demander à l'utilisateur que les informations nécessaires**.

Ainsi, les justificatifs à fournir au moment de la démarche sont limités, quitte à demander, dans certains cas, des pièces à l'occasion d'un contrôle *a posteriori*. C'est le cas, par exemple, de la déclaration de revenus : les contribuables qui remplissent en ligne leur déclaration n'ont pas à envoyer de pièces justificatives complémentaires mais celles-ci sont éventuellement demandées *a posteriori* par les services fiscaux.

#### Conditions d'usage de la signature électronique

En général, en matière administrative, la preuve d'une démarche est libre et ne passe pas forcément par la signature de l'utilisateur. Les modalités d'utilisation prévoient que **la validation et l'envoi du formulaire électronique sur le site valent signature au bas d'un formulaire papier**.

**Le portail [www.administration24h24.gouv.fr](http://www.administration24h24.gouv.fr) permet toutefois aux usagers d'utiliser des procédés de signature électronique lorsque la démarche administrative le nécessite**. C'est notamment le cas pour certaines démarches destinées aux professionnels (service téléc@rte grise pour les entreprises par exemple).

## 2. La dématérialisation, un outil au service de la simplification des procédures

Avec la dématérialisation des procédures, on passe d'un simple accès en ligne des formulaires imprimables, mais non remplissables, à une véritable interactivité, avec à la clé de nombreux avantages :

- **des communications plus rapides, plus simples et plus économiques** entre les usagers et l'administration ;
- **une meilleure qualité des informations obtenues**, notamment grâce au contrôle des champs lors de la saisie informatique ;
- **des gains de productivité** avec un traitement en partie automatisé des demandes.

Dans le cadre de la modernisation de l'Etat, la convergence de l'administration électronique et de la simplification aboutissent ainsi à **réexaminer la pertinence de certaines procédures, à en regrouper ou fusionner certaines, voire à supprimer celles devenues inutiles ou obsolètes**. Par exemple :

- les procédures d'inscriptions aux trois registres des entreprises de transport routier de marchandises, de voyageurs ou de commissionnaires de transport (ministère des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer) ont été refondues : la réingénierie des formulaires d'inscription et des déclarations annuelles pour ces trois registres a permis soit de fusionner, soit de simplifier les démarches des professionnels du transport ;
- la mise en place d'un échange de fichiers entre la direction générale des impôts et la direction de l'établissement national des invalides de la marine a permis la suppression pure et simple du formulaire de déclaration annuelle de ressources pour les marins retraités.

### **Exemples de simplification et de dématérialisation des démarches pour les particuliers et les entreprises**

**La mise en place de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE)** a permis de fusionner 5 prestations différentes. Depuis le 1er janvier 2004, 90% des familles profitent de cette prestation unique, et peuvent gérer leur dossier par Internet, depuis leur domicile. Par l'intermédiaire du site Pajemploi, les familles employant une assistante maternelle agréée ou une garde d'enfant à domicile peuvent gérer tout leur dossier en ligne, qu'il s'agisse d'effectuer leurs déclarations sociales ou de recevoir leurs décomptes de cotisations mensuels ou leur attestation fiscale annuelle.

De la même façon, le recours à un salarié à domicile a été simplifié : **le volet social du chèque-emploi service** est disponible sur Internet depuis 2004 et propose des services complémentaires (informations sur le montant des cotisations dues, édition des attestations d'emploi...), avec le souci constant de simplifier la vie des particuliers-employeurs.

Pour les professionnels, **le titre-emploi entreprises** permet depuis 2004 aux petites entreprises d'accomplir, en une seule fois, l'ensemble des formalités liées à l'emploi de personnels et de se libérer des déclarations successives à l'URSSAF, aux ASSEDIC, aux caisses de retraite complémentaire et de prévoyance. Il permet de rassembler ces documents essentiels dans un document unique, qui joue à la fois le rôle d'une déclaration unique à l'embauche (DUE), d'un contrat de travail et d'un bulletin de salaire.

La simplification concerne également les **démarches fiscales**. En 2006, pour faciliter la vie des TPE placées sous le régime de la micro-entreprise, la déclaration fiscale servant à asseoir la taxe professionnelle a été supprimée. Les informations à fournir par l'entrepreneur ont été regroupées avec la déclaration complémentaire des recettes de l'année. Ainsi, ce sont plus de 560 000 formulaires de moins à souscrire, pour un nombre équivalent de petites entreprises.