



## « Services administratifs en ligne, comment ça marche ?

Mercredi 2 décembre 2020

La crise sanitaire qui n'est malheureusement pas encore derrière nous, aura mis en évidence un des intérêts de la dématérialisation des services administratifs. Alors que nos déplacements sont encore limités, certains services encore fermés ou fonctionnant au ralenti, pouvoir effectuer une démarche administrative depuis chez soi à l'aide de son ordinateur ou sa tablette est plus qu'appréciable.

Pour certains, le passage au numérique est encore difficile. Voici donc une fiche outils pour leur permettre de mieux comprendre les grands principes de l'e-Administration.

### Définition de l'e-Administration

« L'e-Administration » désigne l'ensemble des démarches administratives sous forme dématérialisée ou plus précisément qui s'effectue en ligne.

Exemples de services administratifs : impôts, ameli (sécurité sociale), CAF, ANTS, permis de conduire, immatriculation, Espace citoyens...)

### Quelles sont les craintes à l'égard de cette dématérialisation

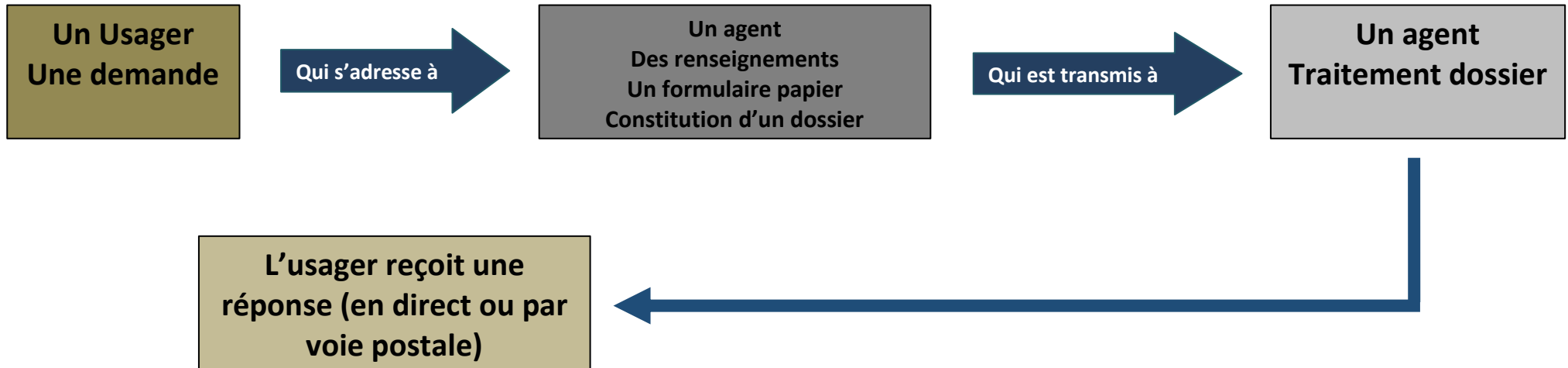
- ne plus pouvoir obtenir les informations d'un agent de l'Etat ou d'une collectivité garantissant la fiabilité des informations reçues,
- peur de ne pas savoir où collecter les informations nécessaires,
- peur de ne pas savoir faire,
- peur de se faire escroquer

### Exemples de démarches administratives en ligne

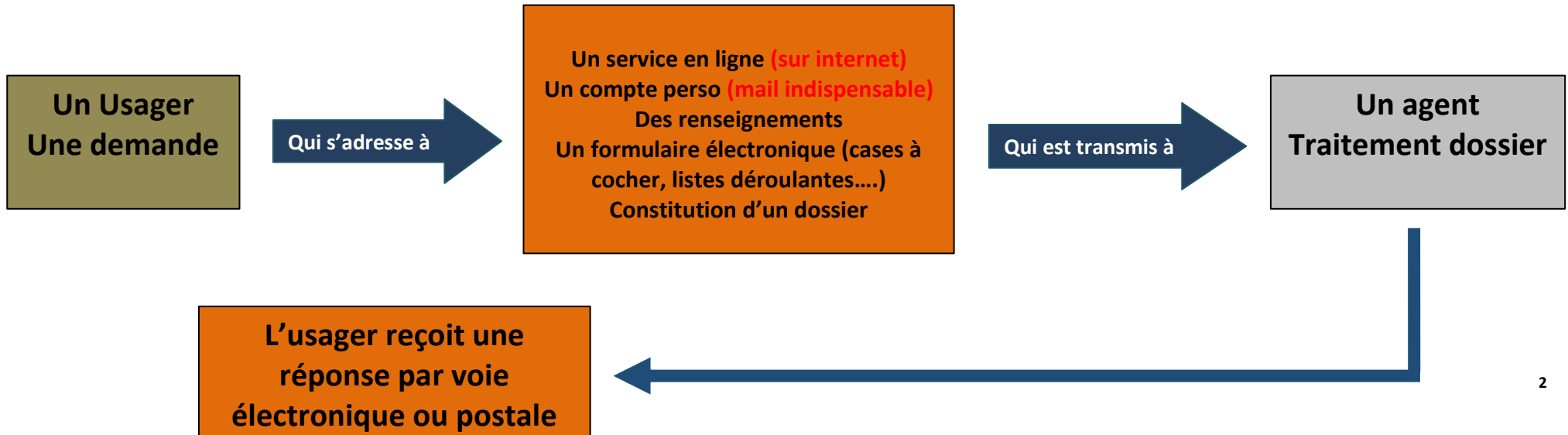
- Déclarer ses impôts - Quel site ? <https://www.impots.gouv.fr>
- Effectuer une pré-demande d'obtention de carte d'identité ou de renouvellement de Carte d'identité, de passeport - Quel site ? <https://ants.gouv.fr/>
- Obtenir un relevé mensuel de Sécurité Sociale - Sur quel site ? <https://www.ameli.fr/>
- Demander le remplacement de sa carte vitale - Sur quel site ? <https://www.ameli.fr/>
- Déclarer ses revenus sur le site de la Caf - Sur quel site ? <https://wwwd.caf.fr>
- Demander un extrait de casier judiciaire (site justice) - Sur quel site ? <https://casier-judiciaire.justice.gouv.fr>
- Immatriculer un véhicule acheté d'occasion - Sur quel site ? <https://immatriculation.ants.gouv.fr/>
- Demander un relevé de points de permis - Sur quel site ? <https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/>
- Demander un relevé de carrière en vue de préparer sa retraite - Sur quel site ? <https://www.lassuranceretraite.fr>
- Déposer un dossier de demande d'allocation chômage à Pôle Emploi - Sur quel site ? [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)

## Les Grands principes de l'e-Administration

### Circuit classique



### e-Administration



## Formulaires papier contre formulaires électroniques en ligne

Les formulaires en ligne ont remplacé les formulaires CERFA qui permettaient de transmettre une demande à une administration, par exemple pour effectuer une demande de carte d'identité ou une demande d'immatriculation. Ces formulaires électroniques présentent :

- Des champs de saisie ou champ texte : des zones en règle générale en forme de rectangle dans lesquels on inscrit du texte (nom, prénom, adresse .... Par exemple)
- Des Boutons radio, des cases à cocher pour indiquer des options. Il suffit de cliquer dans les cases ou dans le bouton radio en forme de petit cercle pour indiquer une option,
- Des Listes déroulantes ou listes à choix pour valider des choix. Pour faire se dérouler la liste il faut en règle générale cliquer sur une micro flèche à droite de l'option par défaut qui est seule visible.
- Des Calendriers interactifs pour préciser des dates de prise de rv par exemple. Il faut cliquer sur le jour, sélectionner dans une liste le mois ainsi que l'année. Le fonctionnement de ces calendriers est sensiblement identique même s'ils peuvent revêtir des aspects différents.

## Le compte perso

- La création d'un compte est nécessaire pour pouvoir utiliser un service e-Administratif. Cela veut dire qu'il va falloir remplir un formulaire électronique et renseigner un nom, prénom, peut-être adresse, téléphone, de manière certaine une adresse e-mail.

Il sera également nécessaire de définir un mot de passe constitué d'une suite de caractères et chiffres, spécifiés par le service (souvent au moins huit caractères dont une majuscule et un chiffre, voire un caractère spécial comme un tiret).

- Après avoir créé son compte l'utilisateur possède alors son espace personnel sur le serveur du service.

- L'utilisateur pour pouvoir effectuer une démarche devra d'abord « s'identifier », c'est-à-dire communiquer son identifiant (en règle générale son adresse e-mail) et son mot de passe pour pouvoir accéder au service.

## Zoom sur France Connect

- <https://franceconnect.gouv.fr/>

- France Connect est un système permettant d'être reconnu par un service en utilisant différents codes d'accès : soit celui que l'on utilise pour se connecter à son compte Améli par exemple, ou celui que l'on utilise pour se connecter à la MSA, ou à la poste, les impôts ... En cas d'oubli de mot de passe c'est plutôt pratique !

- Le respect des données personnelles de l'utilisateur est garanti par le système (aucune utilisation de ses données personnelles, aucune transmission à des tiers...).

- Il suffit de cliquer sur le bouton « France Connect » présent sur les sites administratifs pour se connecter ainsi.

## Site frauduleux

- Attention aux sites frauduleux qui facturent une prestation pour une démarche qu'ils proposent d'effectuer à votre place. Dans le moins pire des cas le service est bien rendu mais mal et en facturant le service parfois cher soit le service n'est pas rendu alors que vous l'avez payé.

Pas de raison de paniquer tant qu'un n° de carte bleue n'est pas demandé mais attention parfois le paiement peut s'effectuer sans carte bleue, par l'intermédiaire du fournisseur d'accès : Ex des abonnés orange qui voyaient leur facture internet augmentée de montants correspondant à des prestations en ligne !

- Exemple de site frauduleux en matière de services publics : [www.vosdemarches.com](http://www.vosdemarches.com), [www.demarchescartegrise.com](http://www.demarchescartegrise.com) (mais serait habilité !)

- Si on effectue une recherche par l'intermédiaire d'un moteur de recherche comme Google, il est super important de savoir décrypter les résultats donnés par le moteur (Url, mentions légales, conditions générales d'utilisation...)

- Mieux vaut partir, que ce soit pour obtenir des informations ou effectuer réellement une démarche en ligne, du site officiel et de référence en matière d'information administrative [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) qui relève de la **DILA**, la direction de l'information légale et administrative sous l'autorité du 1<sup>er</sup> ministre.

Et se laisser aiguiller en empruntant les menus/rubriques ou en utilisant le moteur de recherche interne au site pour parvenir, être re-rooté vers les sites institutionnels permettant d'effectuer les démarches.

- Pour signaler un site frauduleux : <https://www.internet-signalement.gouv.fr>

## Et si vous passiez aux travaux pratiques ?

À partir de [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) rechercher comment effectuer une demande d'extrait de naissance.

**Puis Effectuer la demande** soit en utilisant les menus/rubriques, soit en utilisant le moteur de recherche interne et en **spécifiant comme lieu de naissance Bourgoin Jallieu et comme motif « mariage »**. **Vous aboutirez sur le site de la ville de Bourgoin Jallieu et pourrez remplir le formulaire, expérimenter les champs texte, les liste déroulantes, boutons radio.....**

Bien évidemment vous ne pourrez pas aller au bout de la démarche mais vous aurez testé un formulaire électronique.

## Liens intéressants

[https://www.impots.gouv.fr/portail/www2/fichiers/didacticiels/partenaires/services\\_en\\_ligne/part/](https://www.impots.gouv.fr/portail/www2/fichiers/didacticiels/partenaires/services_en_ligne/part/)

Ce site est une copie du site des impôts permettant de simuler une déclaration en ligne. Pas mal pour s'entraîner !

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/>

Le « Labo Société Numérique » vous propose un regard critique sur les défis éthiques et sociaux du numérique, les enjeux juridiques des communs numériques et de l'innovation publique, le développement des territoires et l'inclusion numérique.

Pas mal pour développer sa culture numérique ! Le site du labo est porté par la « Mission Société Numérique » et relève du ministère de l'économie et des finances.

## Les MSAP (maisons de services au public) et les PIMMS (point information médiation multiservices)

<https://www.maisondeservicesaupublic.fr/> (Portail des maisons de service au Public)

### Qu'est-ce qu'une maison de services au public?

Sur la base d'un arrêté ministériel en date du 5 mars 2014, la Caisse des dépôts et consignations a été chargée par le Ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité, de la gestion du programme de création et d'animation du réseau des Maisons de services au public.

Une Maison de services au public est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc.

Chaque Maison de services au public, en fonction de son implantation sur le territoire, construit une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie.

Les Maisons de services au public revêtent diverses formes, au regard des besoins de la population locale et des spécificités du territoire. Afin d'aller au plus près des habitants, certaines Maisons privilégient des implantations multi-sites, d'autres le service itinérant, ou l'organisation de permanences partenaires (en mairie, pendant les marchés, dans des locaux associatifs, etc.). Elles peuvent être adossées à des centres médico-sociaux, à des offices du tourisme, des médiathèques, des espaces de co-working, etc.

## Rôles

#### Accueil, information et orientation

- Accéder à de la documentation sur les différentes prestations susceptibles de correspondre à la situation de l'utilisateur
- Connaître les conditions à satisfaire et les démarches à réaliser pour les obtenir
- Etre orienté vers l'agence partenaire adéquate
- Bénéficier d'un libreaccès à des postes informatiques, connectés à l'internet

#### Aide à l'utilisation des services en ligne

- Accompagner l'utilisateur pour rechercher des informations sur un site, créer ou mettre à jour son espace personnel
- Lui apporter un appui pour réaliser des télé-procédures (du type déclaration d'impôts) ou des simulations de prestations
- Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des équipements numériques mis à disposition (ordinateur, scanner, système visio, imprimante, ...) et pour la création d'un compte de messagerie

#### Facilitation administrative

- Aider à la compréhension des informations adressées et des éléments sollicités
- Aider à la constitution de dossier ou à la vérification de sa recevabilité
- Effectuer l'édition, le retrait ou le dépôt de document
- Numériser et imprimer des documents

#### Faciliter la mise en relation

- Aider à la prise de rendez-vous téléphonique
- Aider à la prise de rendez-vous physique avec un conseiller partenaire
- Organiser un rendez-vous à distance via des systèmes visio au sein de la Maison de services au public

## Les MSAP (maisons de services au public) et les PIMMS (point information médiation multiservices)

### Dans notre secteur

#### **Lyon 8<sup>ème</sup>**

12 avenue Jean Mermoz  
69008 Lyon  
0472783300

68 Cours Albert Thomas  
69008 Lyon  
PIMMS

14 rue des Serpollières  
69008 Lyon  
PIMMS

34 rue Narvick  
69008 Lyon

#### **Vaulx en Velin**

PIMMS  
47 avenue Salengro  
69120 Vaulx-en-Velin

#### **Bron**

PIMMS

58 rue Marcel Bramet  
69500 Bron