

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



Le portail 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 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, 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.

- tout savoir sur l'administration : www.service-public.fr



Le portail 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, 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^{er} 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^{er} 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.

3. En 2008, avec www.mon-service-public.fr, les usagers bénéficieront d'un espace personnalisé

Le portail 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.