

La e-administration en marche *Où en sommes-nous ? Service-Public Local...*

*25 juin 2009 - Marseille
Assises Nationales des TIC*



cedric.verpeaux@caissedesdepots.fr



Département Développement Numérique des Territoires

- ❑ Le Département Développement Numérique des Territoires, créée en juillet 2000, avec comme objectifs :
 - **Accompagner les projets** des collectivités locales en ingénierie, conseil et investissement dans le domaine des **infrastructures**, des **services** et des **usages**
 - **Incuber à l'échelon national** des projets structurants pour l'action des collectivités locales (tels que l'achat public, les actes administratifs,...)

- ❑ L'État a mobilisé les compétences de la CDC en lui confiant plusieurs mandats :
 - **CISI 2000** : réduire la fracture numérique, en développant des Espaces publics numériques (Cyberbase)
 - **CIADT 2001, 2002, 2003** : favoriser le développement numérique, en déployant des réseaux d'infrastructures mutualisables
 - **CIRE 2001** : moderniser les services publics locaux en développant l'administration électronique (**Service-Public Local**)
 - **CISI 2006** : **Dossier Médical Personnel**, création du portail usagers

Internet : des usages généralisés...

- 2 français sur 3 utilisent quotidiennement Internet
- 75% des internautes se connectent régulièrement aux sites Internet de l'administration
- les sites des organismes publics locaux (mairies, préfectures,...) arrivent en deuxième position des sites publics les plus consultés

Mais encore...

- Des français utilisateurs de services privés (banque, voyages,...)...et encore 14 millions de déplacements en mairie pour des demandes d'actes d'état civil

- Coût unitaire de traitement administratif d'une démarche :
 - Au guichet : **22 €**
 - Au téléphone : 5,6 €
 - Via un serveur vocal interactif : 0,45 €
 - En ligne : **0,10 €**

Services publics locaux et e-administration : le constat

- Un service public « physique » inégal sur le territoire (zones rurales, défavorisées,...)
- Des sites publics nationaux efficaces (producteurs de l'information et des téléservices officiels et nationaux)

Mais...

- Un besoin de visibilité et d'autonomie des collectivités locales (plus de 6000 sites publics locaux en France)
- La mairie : la « porte d'entrée » traditionnelle des usagers vers l'administration
- Des usagers qui se connectent principalement, et de plus en plus, aux sites locaux

Conséquences :

- Une redondance des efforts de chaque collectivité...et du niveau national
- Une qualité de service « en ligne » à l'usager inégale selon les territoires et parfois incohérente avec l'offre nationale

Solution : Service-Public Local, une offre de services mutualisés

- Des services **pour toutes les collectivités**, à destination finale de leurs usagers
- Des **services numériques intégrés en « marque blanche »** sur le site Internet des collectivités
- Des services construits dans une logique de **« mutualisation »** des contenus :
 - Le meilleur des contenus publics **nationaux** (Documentation française, Ministères,...) : démarches administratives, textes de loi, téléservices nationaux,...
 - Et le meilleur des contenus publics **locaux** (plus de 1900 acteurs publics locaux sur le territoire) : coordonnées, compléments locaux, actualités,...
- Des services numériques **« clé en main »** pour les collectivités
- Un **accompagnement** de la collectivité (assistance, formation, ingénierie territoriale)
- Favoriser la logique du **« multicanal »** (site Internet, guichet, téléphone,...)

Gamme de services

Guide Droits & Démarches

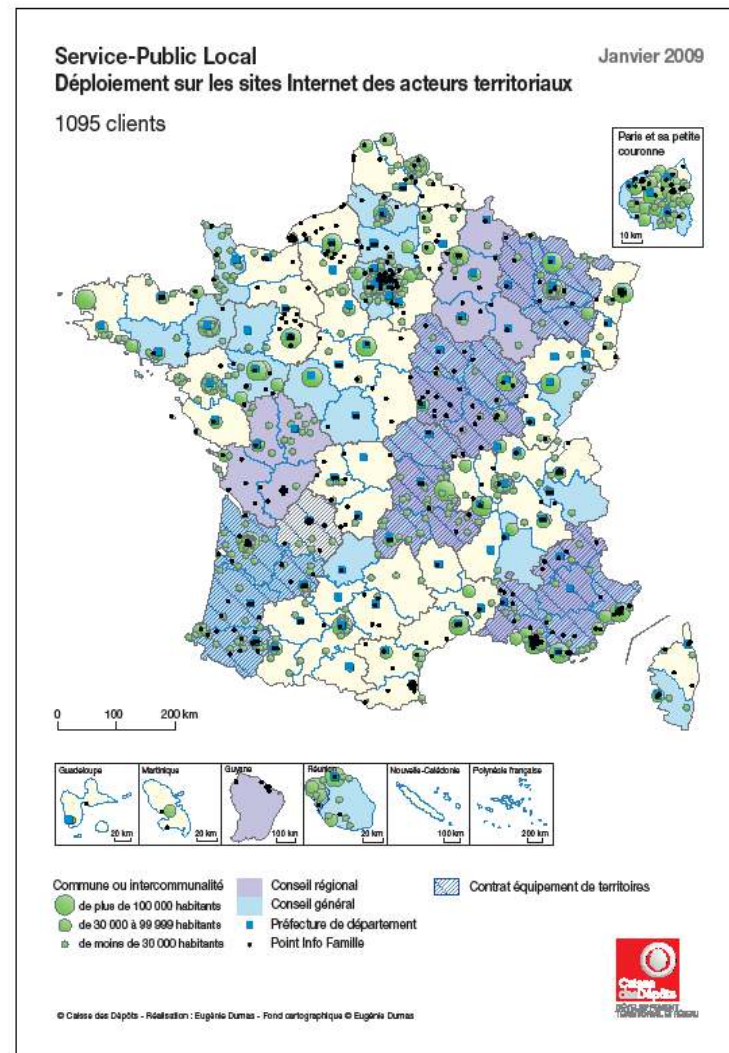
Evènement de vie

Téléformulaire

Annuaire

Mon Enfant à l'Ecole

- ***l'opérateur de référence*** utilisé par plus de 1 500 acteurs publics locaux
- ***une gamme de services numériques*** qui s'intègre sur les sites Internet des acteurs publics
- ***des contenus nationaux et locaux mutualisés***
- ***l'accompagnement des collectivités locales***



Service-Public Local Guide Droits & Démarches

Service-Public Local Evènements de vie

- www.tarbes.fr

Option « Téléformulaires »

- www.lourdes.fr

Service-Public Local Mon Enfant à l'Ecole

- www.charentonlepont.fr

Service-Public Local Annuaire

- www.paysdesaintflourhauteauvergne.eu

Évènements de Vie

Disponibles

- Je suis nouvel arrivant
- J'attends un enfant
- Je me marie
- J'ai un décès dans ma famille
- Je prépare la rentrée de mon enfant
- Je sors d'hospitalisation

Fin 2009

- J'arrive en France (anglais)

2010 ?

- J'organise ma succession
- Je prépare ma retraite
- Je suis licencié
- J'achète un logement
- Je rentre à l'université
- Je suis éco-citoyen



Je suis nouvel arrivant

Simplifier la vie
de ceux dont la vie change !

En quelques clics, votre liste personnalisée de démarches et d'informations pratiques sur votre nouvelle commune et bientôt de nouveaux services.

[En savoir plus](#)

Imprimer en l'état

Envoyer à un ami

Ajouter aux favoris

Mon foyer

Nombre de personnes : 3 Enfant à naître

Nom :	Né(e) le :	Situation :
Eliane	14/05/1975	Travaille
Robert	17/02/1970	RMIste
Luna	10/04/2002	Enfant scolarisé



Actualiser

Mes démarches

Afficher les démarches pour : Tous

Inclure les démarches facultatives

À faire Démarches (12) [\(Tout déplier | Tout replier\)](#)

[Organismes](#) [Quand ?](#)

+ Changement d'adresse (8)

+ Emploi (3)

+ Enfants (1)

+ Papiers (2)

+ Social-Santé (1)

Permettre aux mairies de dématérialiser les démarches des usagers

Téléservices disponibles

Papiers

- Demande d'attestation de changement de domicile
- Demande de livret de famille
- Demande de copie d'acte de mariage
- Demande de copie d'acte de naissance
- Demande de copie d'acte de décès

Affaires générales

- Demande de rendez vous avec un élu
- Demande d'autorisation temporaire de débit de boisson
- Demande d'intervention des services municipaux
- Demande de location de salle municipale
- Demande d'autorisation de stationnement pour déménagement
- Déclaration de chiens de première et deuxième catégorie

Enfance

- Demande de préinscription à la garderie
- Demande de préinscription à la cantine
- Demande de préinscription à la crèche
- Demande de préinscription pour un centre de vacances

➡ Permet aux usagers de :

- Accéder à 15 téléformulaires locaux
- Réaliser des démarches administratives sans se déplacer
- Bénéficier de services sécurisés, garantissant la confidentialité de leurs données personnelles

➡ Permet aux collectivités de moderniser leurs services administratifs :

- Former les agents à internet
- Utiliser les services en ligne pour le traitement des demandes des usagers
- Repenser la manière d'offrir les services aux usagers dans la collectivité

L'administration en marche

*Vers où allons-nous ?
« De Service Public Local à
Mon Service Public Local »*

*25 juin 2009 - Marseille
Assises Nationales des TIC
Intervention : Maud Franca
Responsable e-Administration*





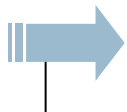
- La Caisse des dépôts est un partenaire historique des collectivités locales; elle les accompagne depuis 2000 dans le développement numérique de leur territoire.
- Elle est « apporteuse » de solutions innovantes pour les collectivités locales dans l'e-administration, les services aux entreprises , l'économie de la connaissance...
- Elle intervient en amont, en ingénierie, pour anticiper les besoins des collectivités , faire émerger les services numériques de demain et mettre en place les infrastructures capables de les déployer (plate-formes, opérateurs...)
- En 2008, le Plan Stratégique de la CDC-Elan 2020- la positionne comme un acteur de la confiance numérique.

- Ce qui est constant depuis 2007
 - Les usagers veulent des services publics en ligne personnalisés, voire individualisés, réalisables à distance de bout en bout, allant jusqu'au paiement en ligne des prestations
 - Ils attendent des réponses globales de l'administration, « sans couture » entre les niveaux national et territorial, lors d'événements de vie où ils concentrent leurs relations avec les administrations (Ex : j'attends un enfant, je perds mes papiers...)

- Trois faits émergent en 2008
 - L'e-administration doit être une opportunité de simplifier les démarches administratives (+ 21 points depuis 2003)
 - La sécurité numérique redevient une priorité pour les citoyens (+13 points depuis 2003)
 - Le fossé numérique se creuse et l'usage des services publics en ligne ne se démocratise pas.

Source : Etude Cap Gemini Sofres Septembre 2008

- Les citoyens veulent des services en ligne administratifs, personnalisés...
 - 54% des français sont favorables à un compte administratif personnalisé sur Internet (*Etude Capgemini Consulting / TNS Sofres - Septembre 2007*)
- ...ils voient se multiplier dans leur quotidien les actes d'authentification et d'identification ; une réalité qui va aller en progressant avec l'émergence des services innovants d'authentification numérique (reconnaissance biométrique, faciale, vocale...)
- ...ils font face souvent à un véritable « casse tête » pour mémoriser tous les login et mots de passe qu'ils ont à retenir pour avoir accès à leurs services sur internet, téléphonie mobile...



**Des besoins croissants de simplification
technologique**

- Avec la progression des services en ligne personnalisés, des pratiques du web 2.0, les bases d'informations personnelles sur le web doublent chaque année
- ...parallèlement les atteintes aux données privées des citoyens se multiplient (développement des méthodes du type « phishing », « spywares » sur le web...)
- Les plaintes des citoyens progressent, ainsi que leurs besoins en sécurisation de leurs données personnelles sur le Web
 - Cf. 28^{ème} rapport de la CNIL : x2 en 10 ans des plaintes pour non respect de la loi Informatiques et libertés
- Les acteurs publics seront responsables des moyens de sécurité mis en œuvre pour protéger les données personnelles de leurs administrés



**Des Besoins croissants de sécurisation et de confiance
numérique, notamment dans la sphère publique**



« Mon Service Public.fr » : une réponse aux attentes des usagers

- **Une authentification « unique »** pour l'utilisateur et pouvoir suivre en un seul endroit, à partir de son guichet en ligne personnel « Mon.Service-Public.fr », toutes ses démarches administratives.
- **Un espace confidentiel de stockage sécurisé** pour stocker en toute confiance les justificatifs fréquemment demandés par l'administration et pouvoir réaliser plus facilement ses démarches à distance
- Bénéficiaire de **fonctionnalités avancées** comme le pré-remplissage de téléprocédures administratives (Ex : demande d'actes d'Etat civil en ligne...)



Pourquoi l'expérimentation « Adeline » et quels services pour l'utilisateur?

- Etendre le compte unique administratif à la sphère administrative
- Mettre en œuvre l'administration électronique « sans couture » attendu par les usagers
- Permettre aux collectivités de développer leur offre de services en ligne personnalisés et répondre ainsi aux attentes de leurs usagers
- Intégrer les collectivités dans un projet inter-administratif de simplification administrative, visant à supprimer les justificatifs et à aller chercher les informations à la source
- Créer une infrastructure de confiance sécurisant les échanges dématérialisés effectués dans le cadre des démarches administratives en ligne, entre les sphères nationales et territoriales

- Je créé mon compte MSP et je le lie à mon compte communal; “ je suis reconnu” sur tous les sites publics partenaires de MSP
- Je suis mère de famille authentifiée, grâce à MSP, je pré-remplis la demande d'inscription à la cantine de mon enfant à partir du guichet d'administration 24h/24 du site de Vandoeuvre
- Je suis retraité de la fonction publique, je fais une demande de place au foyer logement, je joins mon justificatif de pension depuis mon Espace de données MSP
- Je suis père de famille et depuis mon guichet 24H/24, authentifié avec MSP, je télépaie la cantine de mes enfants

- Un fournisseur d'identité compatible avec MSP :
 - Disposant d'un support multi-communes
 - En mesure d'interagir avec des fournisseurs d'identité locaux utilisant d'autres protocoles que MSP
 - Capable d'agréger des services locaux existants

- Un fournisseur de services :
 - Pre-remplissage des formulaires administratifs :
 - Pour pré-remplir tant les données personnelles que les documents en provenance de l'ED MSP
 - Supportant tous types de formulaires
 - En mesure de mettre à jour l'ED MSP dès lors que l'utilisateur modifie ou corrige des données sur le formulaire concerné
 - Services en ligne de renseignement administratifs personnalisés par événements de vie

- Une infrastructure de confiance pour sécuriser les échanges administratifs entre les sphères administratives territoriale et nationale.



« Adeline », quels sont les acteurs ?

- Une expérimentation réalisée par la CDC en partenariat avec la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (convention du 16 Avril 2008)
- ...trois collectivités locales pilotes dont deux ont lancé un prototype en décembre 2009 avec la CDC à l'ouverture de MSP : la Communauté de communes de Parthenay, les villes de Rennes et de Vandoeuvres-lès-Nancy
- ...plusieurs partenaires nationaux qui ont signé en avril 2008 une convention de partenariat avec la DGME et qui ont déjà pour certains raccordés leurs services en ligne à MSP : Documentation Française, ACOSS, CDC, MSA, CNAF, CNAM, CNAV, ANPE/UNEDIC.



« Adeline », quelles prochaines étapes après l'expérimentation ?

- Poursuite de l'expérimentation : approfondissement des cas d'usages pour les collectivités dans le cadre d'un programme d'innovation territoriale développé en partenariat avec le consortium FC²
- Lancement d'un guide pratique fin septembre 2009 pour restituer les retours d'expérience des expérimentations, destiné aux collectivités locales qui souhaitent s'informer sur le raccordement de leurs services en ligne à MSP
- Etude d'une solution mutualisée et sécurisée de raccordement des services en ligne des collectivités à MSP par la CDC, à partir des solutions « Service Public Local »
 - Réalisation de juillet à octobre 2009 des études de généralisation marketing et techniques.



Vos contacts

Maud Franca

CDC-DNT

Responsable e-administration

maud.franca@caissedesdepots.fr

Cédric Verpeaux

CDC - DNT

Responsable de l'offre *Service-Public Local*

cedric.verpeaux@caissedesdepots.fr