

Forum des droits
sur l'internet

Secrétariat d'État
à la Réforme de l'État

Ministère délégué
à la famille

Union nationale
des associations
familiales

Guide Téléprocédures et familles

Guide "Téléprocédures et familles" réalisé par le Forum des droits sur l'internet⁽¹⁾ (<http://www.foruminternet.org>) en partenariat avec :

Le secrétariat d'État à la Réforme de l'État
(<http://www.fonction-publique.gouv.fr>)

Le ministère délégué à la Famille
(<http://www.famille.gouv.fr>)

Le Service d'information du Gouvernement
(<http://www.premier-ministre.gouv.fr>)

L'Union nationale des associations familiales
(<http://www.unaf.fr>)

(1) Le Forum des droits sur l'internet est un organisme indépendant, créé avec le soutien des pouvoirs publics, qui a pour mission d'informer sur les questions juridiques et de société liées à l'internet et d'organiser la concertation entre autorités publiques, entreprises et utilisateurs.

*L*orsqu'on interroge les familles sur les raisons pour lesquelles elles sont encore, par rapport à leurs voisines européennes, faibles utilisatrices des technologies de l'information, et au premier rang desquelles Internet, elles mettent en avant des arguments techniques ("Internet, c'est compliqué...") ou passionnels ("Internet, c'est dangereux...").

Il est temps aujourd'hui de sortir de ce schéma et de montrer que le "web", c'est simple, dès lors qu'on dispose des clés d'accès, et que ce n'est pas un média potentiellement plus dangereux que la télévision ou la radio, dès lors qu'il est régulé, que ce soit par les pouvoirs publics ou par les parents qui partagent sur ce point une responsabilité commune. Clés d'accès techniques, responsabilité partagée, tout ceci ne peut s'acquérir qu'après ce que l'on pourrait appeler une forme d'éducation à l'Internet; et dans ce domaine plus qu'ailleurs sans doute, l'apprentissage passe par l'usage.

Préface

À ce titre, l'utilisation de télé-procédures, de services pratiques destinés à faciliter la vie courante des familles nous a semblé un excellent mode d'accès.

Ce guide a pour seule ambition d'aider celles et ceux qui le souhaitent à saisir les innombrables possibilités offertes par cet outil et en quelque sorte de le démythifier. C'est par la démonstration des avantages considérables que cet outil peut apporter que nous en démultiplierons les utilisateurs.

Plus encore que le minitel hier, Internet devient peu à peu partie intégrante de notre société, de notre mode de vie.

Il est de notre devoir d'en faciliter l'usage. C'est une priorité pour les familles de s'approprier ces nouveaux services et d'en acquérir la maîtrise. ■



Christian Jacob
Ministré délégué
à la Famille



Henri Plagnol
Secrétaire d'État
à la Réforme de l'État

05 Pourquoi ce guide ?

09 Les démarches
administratives
proposées aujourd'hui
sur internet

13 Les téléservices
proposés par l'État

19 Les téléservices
proposés par les services
de l'État dans
les départements
et les régions

23 Les téléservices
proposés par
les collectivités locales

29 Vos préoccupations,
nos réponses

Pourquoi
ce guide ?

Simplifier la vie quotidienne des familles

L'administration électronique apparaît aujourd'hui comme l'un des usages majeurs de l'internet et comme une formidable opportunité pour simplifier la vie quotidienne des familles et leurs relations avec l'administration.

Synonyme de gain de temps et de déplacement, de rapidité accrue dans le traitement des dossiers, l'internet permet également aux familles d'accéder à de nouveaux services.

Cependant, même si l'ensemble des études et sondages, et notamment celui réalisé par le Forum des droits sur l'internet en septembre 2002, montrent que les Français sont favorables à la e-administration, il en ressort également qu'ils connaissent encore mal les informations ou services administratifs actuellement disponibles en ligne et qu'ils expriment un certain nombre d'interrogations voire de craintes face à la mise en place des téléprocédures : sera-t-on obligé de recourir systématiquement à l'internet pour certaines démarches ? Les procédures de paiement sont-elles sécurisées ? Le fonctionnement de ces services est-il suffisamment fiable ? N'y a-t-il pas de risques d'atteintes à notre vie privée ? ...

Le premier objectif de ce guide est donc de recenser les démarches administratives existantes tant au niveau national que local. Il est donc offert aux familles une typologie des services existants en fonction de leurs besoins : état-civil, logement, impôts...

Le deuxième objectif du guide est de répondre aux interrogations exprimées plus haut afin de rendre lisibles et transparents les règles et usages des téléprocédures. ■

Les démarches
administratives
proposées
aujourd'hui
sur internet

De plus en plus de démarches administratives sont désormais possibles pour les particuliers sur internet que ce soit au niveau de l'État, des collectivités locales (mairies, départements, régions) ou des organismes sociaux (CAF, CPAM, URSSAF, ANPE).

Deux grands types de services sont proposés sur les sites des pouvoirs publics.

Le téléchargement de formulaires en ligne

Les sites internet de ces institutions permettent de se procurer à distance près de 1 200 formulaires administratifs (soit environ deux tiers de l'ensemble des formulaires). L'internaute doit alors les remplir et les renvoyer par courrier aux services concernés.

Ainsi, les préfetures disposant d'un site internet proposent de télécharger une grande partie des formulaires que vous pouvez être amené à lui demander (cela va de la déclaration d'acquisition d'armes à une demande de passeport, de RMI ou encore de permis de construire).



Le site gouvernemental <http://www.service-public.fr> propose une liste de ces services accessibles aux particuliers (déclaration d'achat de véhicule d'occasion à la préfecture, déclaration d'accident de travail, indemnisation du chômage partiel, etc.).

Les démarches intégrales en lignes

Au-delà des formulaires que l'on peut imprimer, l'État et les collectivités locales vous proposent aussi un certain nombre de démarches que vous pouvez faire intégralement depuis un ordinateur connecté au réseau Internet : c'est ce que l'on appelle des téléservices (ou téléprocédures). Avec cette nouvelle forme de services, vous pouvez désormais, de votre lieu de travail, de votre domicile ou d'un point d'accès public à l'internet (il en existe plus de 3 000 dont 800 sont des espaces publics numériques), déclarer vos revenus, faire une demande d'extrait de naissance ou encore répondre à une annonce de l'ANPE sans vous déplacer ni envoyer le moindre courrier et ce à n'importe quel moment de la journée.

Grâce à ce guide vous pourrez connaître tous les téléservices aujourd'hui accessibles. Pour plus de clarté, nous allons vous présenter d'une part les démarches proposées par l'État et ses services déconcentrés (préfectures, direction départementale de l'équipement) et, d'autre part, celles accessibles sur le site d'une collectivité locale. ■



Les téléservices
proposés
par l'État

Les évènements de la vie des familles

L'aide aux familles

Suivi des dossiers d'allocations familiales (paiements, remboursements, attestations)

<http://www.caf.fr>

Consultation des remboursements de la sécurité sociale

<http://www.ameli.fr>

Calcul de l'aide au logement

<http://www.caf.fr>

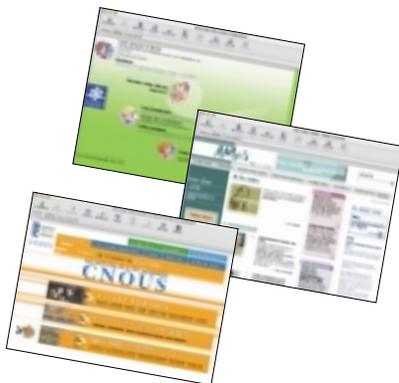
Enseignement, étudiants

Demande d'aide au logement pour les étudiants

<http://www.caf.fr>

Demande de bourse ou de logement étudiant

<http://www.cnous.fr>



Établir ou renouveler ses papiers

Carte nationale d'identité

Suivi des demandes de cartes nationales d'identité

<http://www.interieur.gouv.fr>



Casier judiciaire

Demande d'extrait de casier judiciaire
- bulletin n°3 (les envois de bulletins n°3 s'opéreront par lettre recommandée avec accusé de réception lorsque le bulletin portera mention d'une condamnation)

<http://www.cjn.justice.gouv.fr>

Accès aux autorités judiciaires

Signalement aux autorités judiciaires d'un site ou service en ligne à caractère pédophile

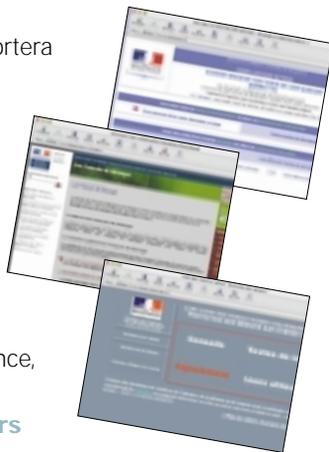
<http://www.internet-mineurs.gouv.fr>

État-civil, Intérieur

Demande de copie ou d'extrait d'actes (naissance, mariage...) pour les ressortissants français

<http://www.diplomatie.gouv.fr/etrangers>

Ce type de demande est également disponible sur les sites de certaines collectivités locales (*cf. téléservices des collectivités locales*).



La recherche d'un emploi

Abonnement aux offres d'emploi et candidature aux annonces de l'ANPE

<http://www.anpe.fr>

Abonnement aux offres d'emploi et candidature aux annonces de l'APEC

<http://www.apec.fr>

Candidature aux annonces de concours de la fonction publique

<http://fonction-publique.gouv.fr>

<http://www.education.gouv.fr> etc.

Candidature au volontariat international

<http://www.civi.gouv.fr>



Satisfaire à ses obligations fiscales

Calcul du montant de son imposition

<http://www.impots.gouv.fr>

Calcul et simulation de son taux d'imposition

<http://www.minefi.gouv.fr>

Déclaration de ses impôts en ligne (en ce qui concerne les réductions fiscales il n'est plus nécessaire de fournir les pièces justificatives ouvrant droit à une réduction d'impôts, il suffit de les garder dans l'éventualité d'un contrôle fiscal...)

<http://www.ir.dgi.minefi.gouv.fr>

Règlement de certains impôts (impôts sur le revenu, contributions solidaires, taxe d'habitation, taxes foncières) pour lesquels il est possible d'envoyer des ordres de paiement à l'administration

<http://www.impots.gouv.fr>

Il vient d'être créé un "compte fiscal unique" (ADONIS) qui permet à chaque internaute-usager d'avoir un accès direct, permanent et confidentiel à certaines des informations fiscales le concernant

<http://www.ir.dgi.minefi.gouv.fr>



Si vous êtes un employeur

Calcul, déclaration et paiement du montant des cotisations Urssaf

<http://www.urssaf.fr>

Effectuer une Déclaration Unique d'Embauche (DUE)

<http://www.urssaf.fr>

La Déclaration Unifiée de Cotisations Sociales (DUCS) permet d'effectuer et de payer, sous une forme unifiée, les déclarations de cotisations sociales obligatoires (Urssaf, avis Assédic, déclarations de retraite complémentaire).

<http://www.net-entreprises.fr>

Déclaration d'impôts et paiement de la TVA.

<http://www.impots.gouv.fr> ■



Les téléservices
proposés par
les services de
l'État dans les
départements
et les régions

Les préfetures

Les **préfetures** proposent aussi des téléseices (pour avoir l'adresse du site internet où l'on peut faire la démarche, il suffit de taper www. suivi du nom du département suivi de .pref.gouv.fr, par exemple

www.oise.pref.gouv.fr) :

- Demande de certificat d'immatriculation d'un véhicule
- Demande de duplicata de certificat d'immatriculation d'un véhicule suite à un perte ou un vol
- Demande de visite médicale pour le permis de conduire



Les directions départementales

Trois démarches sont aussi proposées par les **directions départementales de l'équipement** (pour connaître le site il suffit de taper le nom du département suivi de équipement.gouv.fr, par exemple

www.calvados.equipement.gouv.fr) :

- Consultation de l'état d'avancement d'une demande de permis de construire
- Accès au schéma directeur et plan d'occupation de sols du département
- Aide juridique en ligne concernant les problèmes d'urbanisme et d'équipement ■





Les téléservices
proposés
par les
collectivités
locales

Tout comme l'État, les collectivités locales disposant d'un site internet permettent le téléchargement d'à peu près tous leurs formulaires. Elles proposent par ailleurs toutes sortes d'informations locales.

De nombreuses collectivités proposent également des téléservices. Ils sont cependant un peu différents de ceux qu'offrent l'État puisque ce sont principalement des services dits de "proximité".

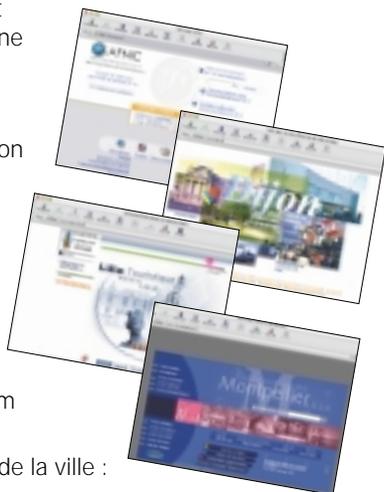
Il est aussi intéressant de noter que certaines collectivités ont mis en œuvre des espaces de discussion à la fois entre les usagers et la collectivité et entre les usagers eux-mêmes.

Comment accéder aux sites des collectivités locales ?

Il n'existe pas aujourd'hui de règles qui imposeraient aux collectivités locales d'adopter un nom de domaine (c'est-à-dire une adresse pour leur site internet) particulier.

- En ce qui concerne **les mairies**, l'AFNIC (Association Française pour le Nommage Internet en Coopération, www.nic.fr) et l'Association des Maires de France (AMF – www.amf.asso.fr) ont édicté une charte de nommage précisant que les noms de domaines des mairies doivent être au choix :

- 1) Le nom de la mairie suivie de fr : www.dijon.fr
- 2) Le mot "mairie" suivi d'un trait d'union puis du nom de la ville : www.mairie-lille.fr
- 3) Le mot "ville" suivi d'un trait d'union puis du nom de la ville : www.ville-montpellier.fr



Cependant, de nombreuses mairies n'ont pas adopté cette charte, qui n'a aucune valeur impérative ; c'est ainsi que des mairies ne sont pas enregistrées en .fr mais en .com (exemple : mairie d'Issy-les-Moulineaux www.issy.com) ou encore en .org : www.marcq-en-baroeul.org. Dans tous les cas, vous pouvez trouver l'adresse du site internet de votre collectivité en utilisant un moteur de recherche (Google, Yahoo, Altavista, etc.)



- En ce qui concerne les **conseils régionaux**, trois types d'adresse existent :

- 1) Le nom de la région seulement : www.iledefrance.fr
- 2) Le mot "cr" (pour conseil régional) suivi d'un trait d'union et du nom de la région : www.cr-limousin.fr
- 3) Le mot "région" suivi d'un trait d'union puis du nom de la région : www.region-bretagne.fr

- La confusion est moins grande en ce qui concerne les **conseils généraux** ; ils sont recensés plus simplement : par exemple, pour trouver le site du conseil général des Yvelines, il suffit de taper "cg" (pour conseil général) suivi du numéro de département et de fr : www.cg78.fr

En cas de difficultés pour trouver le site, une solution peut être de recourir au site de l'administration publique (www.service-public.fr) et de lancer une recherche au nom de la collectivité locale



Les informations locales

Dès lors qu'une collectivité dispose d'un site internet, vous êtes certain de pouvoir y trouver au moins les informations suivantes :

- Une présentation de l'exécutif local (avec parfois photos des élus, adresses électroniques...)
- Des renseignements pratiques (les horaires d'ouverture des services, les pièces nécessaires à une démarche, les adresses des commerçants, les associations locales etc.)
- Des informations sur vos droits et démarches ;
- Une présentation des activités et réalisations économiques, culturelles ou sociales de la collectivité.

Les téléservices les plus fréquents

État-civil

- Demande de copie ou d'extrait d'actes (naissance, mariage...)

Relations avec la collectivité

- Envoi d'annonces de manifestations, évènements etc.
- Accès aux délibérations de l'exécutif local (conseil municipal etc.)
- Prise de rendez-vous (avec le maire, un agent communal, tel ou tel service etc.)
- Questions, réclamations aux élus

Certaines collectivités locales ont développé des téléservices de proximité (*liste non exhaustive*).

Les événements de la vie des familles

Enseignement

- Inscription à l'école ;
- Inscription à la cantine ;
- Inscription à la garderie ;
- Inscription à l'école d'arts plastiques.

Vie culturelle

- Inscription à une bibliothèque/médiathèque, demande de documentation ;
- Réservation d'un document ou d'une place en salle de lecture ;
- Consultation de l'état des prêts ou du catalogue ;
- Réservations (et parfois paiement en ligne) pour des spectacles.

La recherche d'un emploi

- Candidature d'offres et de recherches d'emploi

Les relations avec la collectivité (demande d'autorisation, urbanisme...)

- Demande d'intervention des services municipaux et demande d'enquête sanitaire ;
- Demande d'autorisation d'ouverture temporaire de débit de boissons ;
- Demande d'autorisation pour l'incinération de végétaux ;
- Demande de certificat d'urbanisme ;
- Consultation du cadastre et accès au Système d'Information Géographique. ■



Vos
préoccupations,
nos réponses

Même pour un internaute chevronné, faire ses démarches administratives par internet pose de nombreuses questions auxquelles nous souhaitons répondre.

CERTAINES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DES PARTICULIERS DOIVENT ELLES ÊTRE EFFECTUÉES QUE PAR INTERNET ?

NON. Les téléservices proposés n'existent que pour simplifier et harmoniser les démarches des usagers. Il est toujours possible de s'en tenir aux procédures classiques en s'adressant à l'administration au guichet ou par courrier. Pour le gouvernement, il s'agit avant tout d'offrir à l'utilisateur le choix du mode de contact avec lequel il se sent le plus à l'aise. La seule exception concerne les grandes entreprises qui ont l'obligation de déclarer et de payer leur TVA par internet.

COMMENT PROUVER QUE MA DEMANDE A BIEN ÉTÉ ENREGISTRÉE ?

La preuve va de l'accusé de réception à l'attribution d'un numéro personnel. Une démarche relativement anodine comme une demande d'extrait d'acte de naissance sera confirmée par un simple affichage sur l'écran du bon enregistrement de la demande qui sera après envoyée par courrier. En revanche, une demande plus complexe, comme une demande de bourse ou de logement, sera suivie de l'attribution d'un numéro personnel et de l'envoi d'un accusé de réception. De façon générale, il faut savoir que la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations dispose que toute demande adressée à l'administration "fait l'objet d'un accusé de réception". Celui-ci doit comporter la date de réception de la demande et mentionner l'adresse électronique et le téléphone du service chargé du dossier.

Y A-T-IL UN INTERLOCUTEUR DIRECT OU AU MOINS FACILEMENT IDENTIFIABLE POUR CORRESPONDRE AVEC L'ADMINISTRATION SUR L'INTERNET ?

OUI. La loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations dispose que toute personne a le droit de connaître "le

prénom, le nom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent" chargé de l'instruction de sa demande. De plus, (cf. *question précédente*) l'accusé de réception doit mentionner l'adresse électronique du service en charge de votre dossier.

Par ailleurs, il faut savoir que tout site internet doit mentionner expressément auprès de quelle personne ou service l'internaute peut avoir un accès aux données informatisées le concernant (article 34 de la loi dite Informatique et Libertés du 6 janvier 1978) : ceci doit se formaliser par l'affichage, sur le site, d'un lien vers un contact (le plus souvent le *webmaster*) qui répercutera votre demande à qui de droit.

UN RECOURS EN LIGNE EST-IL POSSIBLE ?

OUI, en théorie pour saisir l'administration mais pratiquement pas dans l'immédiat. En théorie, il n'y a pas de raison pour que l'on ne puisse pas contester une décision administrative par courrier électronique comme on peut le faire par courrier traditionnel. La seule réserve est qu'il faut pouvoir établir la date précise de l'envoi du recours à l'administration. Or dans la pratique, et même si la Poste a annoncé pour 2003 le lancement d'un service de lettre recommandée 100 % électronique, il n'y a pas actuellement de moyens d'établir avec certitude la date de l'envoi. Dans ces conditions, le recours en ligne n'est pas conseillé.

OUI, c'est possible pour saisir le juge administratif. Pour saisir le juge administratif (tribunal administratif ou Conseil d'État), il est en principe possible d'utiliser le courrier électronique, comme l'a jugé le Conseil d'État dans un arrêt du 28 décembre 2001. La requête formée par courrier électronique interrompt le délai de recours contentieux, mais elle doit être régularisée ultérieurement par un envoi de courrier papier qui sera, quant à lui, signé, voire revêtu d'un timbre fiscal quand celui-ci est obligatoire. Le courrier électronique peut ainsi être utilisé dans les mêmes conditions que la télécopie. Néanmoins, les mêmes réserves que pour un recours auprès de l'administration doivent être faites en matière de preuve de la date d'envoi du courrier électronique.

QU'EST-CE QUI ME PROUVE QUE MA DEMANDE A ÉTÉ FAITE EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ ET QUELS MOYENS L'ADMINISTRATION A-T-ELLE POUR AUTHENTIFIER L'AUTEUR DE LA DEMANDE ?

Les renseignements et l'authentification demandés dépendent de la démarche. Lors d'une démarche relativement anodine comme une demande d'extrait d'acte de naissance, l'administration vous authentifie grâce à un cer-

tain nombre de renseignements personnels comme les dates de naissance de vos parents où votre numéro de pièce d'identité ou de permis de conduire. Une démarche plus "sensible" (déclaration de revenus...) se réalise par une autre forme d'authentification (en plus des données personnelles : attribution d'un numéro confidentiel et d'un certificat numérique), qui vous permettra alors d'avoir accès à un site et à une procédure sécurisée (dits sites *https*). De façon générale, c'est d'abord par le biais des renseignements que vous donnerez (nom, prénoms, date de naissance etc.) que l'administration pourra vous identifier comme étant bien l'auteur de la demande. Ensuite des envois courriers et de nouveaux échanges par internet sécurisé viendront permettre de compléter cette authentification.

N'Y A-T-IL PAS DE RISQUES D'UTILISATIONS ABUSIVES PAR L'ADMINISTRATION DES DONNÉES PERSONNELLES AINSI COLLECTÉES (RISQUES DE RAPPROCHEMENT DE MON DOSSIER EMPLOI AVEC CELUI DES IMPÔTS OU DE LA SÉCURITÉ SOCIALE PAR EXEMPLE) ?

NON. Par principe, les données personnelles d'un particulier ne peuvent être collectées par une administration que pour une finalité précise. On ne peut déroger à ce principe que de manière exceptionnelle. Ainsi, une administration ne peut communiquer des informations à une autre que si le transfert est prévu et encadré par la loi et dans le cadre d'objectifs limitativement définis. Ces dérogations sont soumises au contrôle de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). La CNIL est une autorité administrative indépendante qui protège votre vie privée sur l'internet, veille à ce qu'il n'y ait pas d'interconnexions illégales ou injustifiées de fichiers et à ce que soit respecté le "principe de finalité" qui veut que tout renseignement demandé ne le soit que dans un but précis, pour un organisme bien identifié et pour une durée déterminée.

PUIS-JE ADRESSER MES PAIEMENTS À L'ADMINISTRATION SUR L'INTERNET EN TOUTE SÉCURITÉ ?

OUI. Sur le plan technique, rien ne s'oppose à ce que les particuliers adressent à l'administration un paiement par le biais de l'internet. En effet, des techniques de sécurisation comparables à celles des sites marchands les plus exigeants sont utilisées (notamment par des procédés de cryptage appropriés). Cependant, les seuls services que les particuliers peuvent actuellement payer en ligne portent sur le règlement de certains impôts (impôts sur le revenu, contributions solidaires, taxe d'habitation, taxes foncières) pour lesquels il est possible d'envoyer des ordres de paiement à l'administration. La procédure de paiement

commence par une inscription en ligne. Les particuliers reçoivent ensuite une autorisation de prélèvement préremplie qu'ils doivent renvoyer signée par la poste. Après validation par l'administration, ils recevront par l'internet un numéro d'enregistrement de l'ordre de paiement qui leur servira de justificatif. En tout état de cause, l'ensemble de ces opérations donnent lieu à un accusé de réception papier.

PUIS-JE DÉCLARER MES REVENUS PAR L'INTERNET EN TOUTE SÉCURITÉ ?

OUI. Les techniques de sécurisation du site de l'administration fiscale sont équivalentes à celles des sites marchands (*cf. question précédente*). Aujourd'hui, le particulier peut déclarer par l'internet ses impôts sur le revenu. Cette déclaration s'effectue après la délivrance à chaque contribuable d'un certificat électronique, sorte de carte d'identité protégée par des clés de chiffrement. Ce certificat, valable trois ans, permet à son détenteur de déclarer, sans avoir à faire de nouvelles formalités, ses revenus sur internet et d'accéder à tout moment à son dossier fiscal. ■

Guide Téléprocédures et familles



Maquette réalisée par le Service d'Information
du Gouvernement, C. Guilpain