

SOMMAIRE

- **Synthèse**
- **1 – La complexité des démarches, perçue par les usagers, diminue.**
- **2 – Les 30 premières mesures du programme « 100 simplifications » donnent des résultats tangibles pour les usagers et 20 nouvelles mesures sont engagées.**
- **3- L'offre de service numérique est clarifiée et renforcée par la mise en œuvre des propositions du rapport issu des travaux du groupe « Experts numériques » piloté par Franck Riester, député de la Seine-et-Marne.**



Synthèse

1- La complexité des démarches, perçue par les usagers, diminue

L'amélioration de la qualité des services publics est une des priorités engagées par le Gouvernement dans le cadre de la révision générale des politiques publiques. Afin de s'assurer des progrès accomplis, l'évaluation du niveau de complexité des démarches administratives perçue par les usagers a été mesurée entre 2008 et 2010 par l'institut BVA¹. Son évolution depuis 2008 montre que les efforts réalisés par l'Etat portent leurs fruits : **la complexité perçue par les Français a ainsi baissé de cinq points sur l'ensemble des événements de vie** et plus particulièrement sur ceux pour lesquels des mesures d'ampleur ont été engagées par l'administration :

- « **Je cherche un emploi** », le niveau de complexité passe ainsi de 42 % en 2008 à 31 % en 2010 grâce notamment à la mise en place du guichet unique Pôle emploi et au développement des services à distance (par téléphone ou par Internet) ;

- « **je pars à la retraite** », le taux de complexité passe de 30 % en 2008 à 22 % en 2010 grâce notamment à la mise en place du relevé de situation individuelle (RIS), informant les usagers sur leurs droits à pension.

2- Les 30 premières mesures du programme « 100 simplifications » donnent des résultats tangibles pour les Français. Elles sont complétées aujourd'hui par le lancement de 20 nouvelles mesures

Pour les particuliers :

- **Il est désormais possible de demander en ligne son inscription sur les listes électorales (10 millions de Français peuvent d'ores et déjà accéder à ce service)**, qui sera étendu progressivement à toutes les communes. Objectif : 50% de la population couverte d'ici fin 2011 ;

- **Les jeunes de 16 ans peuvent aujourd'hui effectuer leurs formalités obligatoires de recensement via Internet. Déjà disponible pour un 1 jeune sur 6**, le service est progressivement étendu à toute la France, avec un objectif de 50% des jeunes Français pouvant bénéficier de ce service d'ici fin 2011 ;

- **En cas de déménagement, tous les usagers peuvent aujourd'hui informer simultanément et gratuitement les 12 principaux services publics** (Assurance maladie ; Pôle emploi ; Caisse d'allocations familiales, Bureau du service national ; services des impôts...) **d'un changement de coordonnées** (courriel, numéro de téléphone fixe et mobile, adresse postale...). Un Français sur trois ayant déménagé (près de 550.000) l'a utilisé en 2010 via mon.service-public.fr ;

- **La vie des proches est simplifiée en cas de décès** : plus aucun justificatif n'est demandé par l'Assurance vieillesse (CNAV) pour déclarer un décès. Par ailleurs, l'obligation

¹ Etude BVA - Interrogation d'usagers fin 2010 ayant réalisé des démarches auprès de services publics au cours des deux dernières années, recrutés à partir d'un échantillon de 4476 Français représentatif de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus. (Méthode des quotas).

d'effectuer une déclaration provisoire de ressources dans les 6 mois suivant le décès a été supprimée (environ 600.000 décès chaque année) ;

- **En cas de perte des papiers il est possible de demander en une seule fois** le renouvellement en ligne de trois titres (carte d'identité, passeport, carte grise) grâce à un téléservice accessible à tous sur mon.service-public.fr (2 millions de papiers administratifs sont perdus chaque année).

Pour les entreprises

Les principales démarches liées aux changements dans la vie d'une entreprise pourront progressivement être réalisées en ligne à partir de « Votre Compte Pro », le nouvel espace dédié aux entreprises, sur le modèle de mon.service-public.fr. Ce service, qui a ouvert en novembre 2010, concerne principalement 3,5 millions de TPE / PME :

- **Dès à présent, un dossier plus simple et une procédure en ligne sont proposés sur Votre Compte Pro pour effectuer le transfert du siège social d'une entreprise** et ses modifications statutaires (entreprises inscrites au Registre du Commerce : 250.000 transferts par an) ;

- **Les formalités de création sont dématérialisées pour les activités non soumises à autorisation** (concerne 40 % des entreprises), le portail guichet-entreprises.fr a été lancé et 24 % des procédures de création d'entreprise spécifiques aux activités réglementées ont été simplifiées ;

- **Toutes les entreprises retenues dans le cadre d'un marché public peuvent d'ores et déjà obtenir leur attestation fiscale en ligne à partir de leur compte fiscal** (espace professionnel impots.gouv.fr mis en place par la direction générale des finances publiques). En 2010, 34 % des attestations fiscales ont été délivrées en ligne.

Pour les associations

- **Les démarches de création, de modification et de dissolution d'une association sont facilitées sur Internet** : elles sont disponibles via des formulaires depuis octobre 2010 (1,1 million d'associations sont concernées par cette mesure) et seront totalement dématérialisées dans trois préfectures au premier trimestre 2011 (départements de la Manche, du Nord et de Paris).

Pour les collectivités

- **Les demandes de copie d'extrait d'actes d'état civil seront supprimées dans 36 premières communes pilotes** : une plateforme d'échange dématérialisée sécurisée a été mise en œuvre permettant d'alléger les formalités des usagers.



Ces premières simplifications sont complétées aujourd'hui par le lancement de 20 nouvelles mesures.

Pour les particuliers

1. Informer en ligne en une seule fois les organismes publics de la reprise d'un emploi
2. Déclarer en ligne la cession de véhicules de particulier à particulier
3. Permettre l'utilisation des factures électroniques grâce à l'insertion d'un code barre 2D à l'appui de l'ensemble des démarches administratives nécessitant ces justificatifs
4. Offrir un service en ligne d'information et de conseil en matière d'orientation (scolaire)
5. Supprimer les redondances de pièces justificatives lors de l'inscription scolaire
6. Permettre de consulter et de télécharger ses attestations de paiement et de suivre en ligne le paiement de ses indemnités journalières
7. Dispenser l'héritier direct de fournir, suite à un décès, un certificat d'hérédité ou un acte de notoriété pour la réalisation des démarches les plus courantes

Pour les entreprises

8. Créer un guide interactif des déclarations sociales
9. Proposer un simulateur permettant de calculer le montant de la réduction de charge sur les bas salaires « dite réduction Fillon »
10. Améliorer la lisibilité du bulletin de salaire
11. Créer un service en ligne de référence des aides disponibles à la création d'entreprises
12. Améliorer le déroulement des procédures relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE)
13. Simplifier les démarches liées à la construction des établissements recevant du public (ERP)
14. Simplifier les marques fiscales des produits viticoles
15. Améliorer le service aux employeurs dans le cadre de l'utilisation du titre emploi service entreprise (TESE)

Pour les associations

16. Proposer aux associations un accès cohérent à l'information administrative et aux démarches en ligne
17. Faciliter l'immatriculation des associations au répertoire Sirene de l'INSEE

Pour les collectivités territoriales

18. Simplifier la transmission des listes électorales communales en préfectures
19. Simplifier la procédure de reconnaissance d'état de catastrophe naturelle
20. Harmoniser les modes d'échanges dématérialisés entre l'Etat et les collectivités territoriales

● **3 - L'offre de service numérique est clarifiée et renforcée par la mise en œuvre des propositions du rapport issu des travaux du groupe « Experts numériques » piloté par Franck Riester, député de Seine-et-Marne**

La simplification du paysage numérique a été engagée pour lui assurer une meilleure lisibilité

- La division par dix du nombre de sites Internet de l'Etat est marche :

- 94 sites ont été regroupés ou supprimés en 2010 (soit 17%). Fin 2011, 200 sites supplémentaires seront regroupés. A cette échéance, 50% des sites Internet de l'Etat seront regroupés pour plus de lisibilité pour les usagers ;
- La cible poursuivie : conserver une soixantaine de sites d'ici fin 2012 pour l'ensemble de la sphère Etat.

- Afin de réduire le flux de création de sites Internet publics, une procédure d'agrément auprès du Service d'Information du Gouvernement sera renforcée et étendue dans les prochaines semaines à l'ensemble des sites de l'Etat, quelle que soit l'extension du domaine concerné (.fr ; .gouv.fr ; .org ; .com,...).

- Par ailleurs, une première version de la charte de qualité de service des sites de l'Etat sera publiée par l'Etat courant du deuxième trimestre 2011. Elle précisera notamment les règles d'ergonomie, d'identification graphique commune, d'interactivité, de sécurité et de qualité des services offerts qui devront être respectées par l'ensemble des ministères.

- Pour la première fois un partenariat avec Bing et avec Google permettra de faciliter l'identification et l'accès aux sites officiels de l'administration.

Bing, le moteur de recherche de Microsoft, aidera l'administration française en s'assurant de la présence de ses sites officiels en réponse d'une recherche portant sur les démarches ou informations administratives. Ces résultats seront soulignés par un traitement graphique renforcé pour les principaux sites afin d'en augmenter la lisibilité par les internautes. Cette expérimentation est la première par son ampleur à l'échelle d'un Etat.

De son côté, Google fournira un ensemble de recommandations publiques permettant d'améliorer la visibilité des sites de l'administration dans les moteurs de recherche. Ces recommandations pratiques, d'ordre technique et éditorial, visent à produire une information riche et adaptée au web.

L'objectif est d'aider le public à découvrir plus facilement les informations fournies par l'administration française, depuis les conseils aux créateurs d'entreprises jusqu'aux formalités d'obtention d'un permis de conduire.

Le développement de services personnalisés a été accéléré

- 1,5 million de comptes ont été ouverts sur mon.service-public et permettent de se connecter avec un même authentifiant aux principaux services publics en ligne (assurance maladie, demande d'inscription sur les listes électorales, demande de renouvellement de ses papiers, déclaration de revenus de son aide à domicile...). D'ici la fin de l'année, toutes les procédures les plus utilisées par les particuliers

seront accessibles via leur compte personnalisé (notamment Pôle emploi et la déclaration de revenus pour 2012).

- **80% des démarches jugées prioritaires par les usagers seront disponibles en ligne d'ici la fin de l'année** (notamment : demander une aide au logement ou encore payer ses factures publiques...) en complément des canaux traditionnels de contact avec l'administration, contre 30% début 2007.

La parole a été donnée aux usagers pour améliorer le service public en ligne

- Les usagers peuvent noter les sites Internet des administrations (phase pilote)

Les usagers pourront évaluer les sites Internet publics grâce à un dispositif commun et permanent d'évaluation des sites de l'Etat. Il est déjà expérimenté sur quelques sites dont Service-public.fr, mon.service-public.fr et justice.gouv.fr (ces 3 services reçoivent plus de 60 millions de visites / an), avant d'être généralisé en 2011 à l'ensemble des sites de l'Etat qui seront conservés.

- Pour la première fois, deux partenariats avec le groupe « comment ça marche » et Yahoo.fr permettent de développer des communautés d'entraide pour les usagers des services publics

Deux acteurs majeurs des sites communautaires français : le groupe CCM-Benchmark, éditeur notamment des plateformes collaboratives CommentCaMarche.net, Droit-Finances.net, Santé-Médecine.net (plus de 20 millions de visiteurs uniques chaque mois) et le groupe Yahoo ! Questions - Réponses ont décidé en partenariat avec l'Etat de créer des rubriques spécifiquement dédiées aux problématiques relevant de la sphère administrative afin de favoriser les échanges entre usagers sur leurs bonnes pratiques et démarches avec l'administration.

Un bilan de l'utilisation de ces rubriques par les internautes sera réalisé tous les six mois en lien avec les sites partenaires.

Un chantier sera par ailleurs lancé par l'administration pour identifier les synergies possibles avec les principaux réseaux sociaux.



1- La complexité des démarches, perçue par les usagers, diminue

La simplification des démarches administratives est une **priorité de la modernisation de l'Etat depuis 2007, que le Conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) du 30 juin 2010 a renforcée.**

Pour identifier les attentes et les contraintes vécues par les usagers, il a été décidé de s'appuyer sur **une étude par « événements de vie » des relations des Français avec l'administration**, réalisée auprès d'un panel de **plus de 3.000 personnes** représentatif de la population.

Qu'attendent les Français en priorité ? La réduction des délais et des déplacements pour réaliser leurs démarches administratives (70%), la suppression des procédures et la fourniture de justificatifs (64%), l'amélioration de l'information et la personnalisation des services (61%).

Pour répondre à ces attentes, le Gouvernement a engagé un plan d'action sans précédent pour développer les services en ligne (démarches, informations personnalisées) et pour simplifier les procédures (suppression de démarches redondantes, suppression des justificatifs inutiles, création de guichets uniques...).

L'enquête réalisée en 2008 a été renouvelée en 2010¹ afin d'évaluer les progrès obtenus. Elle montre que les efforts portent leur fruit puisque **la complexité perçue par les usagers des services publics a baissé de cinq points en moyenne sur l'ensemble des événements de vie jugés prioritaires par les Français.**

Ainsi le degré de complexité perçue des démarches a baissé pour 14 événements de vie contre seulement 2 dont la complexité a augmenté. Ces résultats montrent que les usagers perçoivent les effets des réformes engagées, par exemple :

- la complexité des démarches liées à la perte d'emploi est passée de 42 à 31% grâce notamment à la mise en place d'un entretien unique pour l'inscription, l'indemnisation et l'accompagnement vers l'emploi ;
- la complexité des démarches liées à la retraite a vu son niveau de complexité baisser de 30 à 22% depuis la mise en place du relevé de situation individuelle

¹ Etude BVA - Interrogation d'usagers fin 2010 ayant réalisé des démarches auprès de services publics au cours des deux dernières années, recrutés à partir d'un échantillon de 4476 Français représentatif de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus. (Méthode des quotas).

	Niveau de complexité			Commentaires
	2010	2008	tendance	
Moyenne	21 %	26 %	-5	
Je suis handicapé	39 %	53 %	-14	Déploiement des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) et création d'un formulaire unique de demande de droits dématérialisé en 2009
Je perds mon autonomie	36 %	36 %	=	Lancement des travaux portant sur la réforme de la prise en charge de la dépendance en 2010
Je me loge – je suis propriétaire	35 %	48 %	-13	Entrée en application en 2008 de la réforme du droit de l'urbanisme: Réduction du nombre d'autorisation d'urbanisme ; unification du régime de la déclaration préalable ; fixation d'un délai au delà duquel l'autorisation est réputée tacite.
Je perds / cherche un emploi	31 %	42 %	-11	Mise en œuvre opérationnelle de Pôle emploi (fusion Assedic-ANPE) : - un entretien unique pour l'inscription, l'indemnisation et l'accompagnement vers l'emploi; - développement des services en ligne et d'un numéro de téléphone unique
Je perds un proche	30 %	40 %	-10	Mise en place de la charte du respect de la personne accueillie qui facilite l'information et l'accompagnement des proches.
Je poursuis mes études supérieures	29 %	25 %	4	Amélioration de l'administration post bac mis en chantier en 2010
Je me loge – je suis locataire	28 %	30 %	-2	Début du déploiement des services en ligne liés à l'aide au logement
Je suis victime d'un délit	23 %	32 %	-9	Mise en place en 2009 des actions d'accompagnement de soutien aux droits des victimes comme dans les commissariats de "référéntes victimes" et dans les tribunaux d'un juge délégué aux victimes (JUDEV) et de bureaux d'aide aux victimes (BAV)
Je pars à la retraite	23 %	30 %	-7	Mise en place en 2008 du relevé de situation individuelle (RIS), récapitulant l'ensemble des droits acquis par l'assuré, adressé aux 35, 40, 45 et 50 ans. Estimation indicative globale du montant des pensions de retraite (ElG), adressée aux 55 ans puis tous les 5 ans.

	Niveau de complexité			Commentaires
	2010	2008	tendance	
Je donne naissance à mon enfant	19 %	25 %	-6	Lancement du site mon-enfant.fr par la Caisse nationale d'assurance familiale Déploiement progressif de la prestation simplifiée d'accueil du jeune enfant (PAJE)
Je protège l'environnement	16 %	15 %	1	Simplifications engagées suite au rapport de Laure de la Raudière, député d'Eure et Loir en octobre 2010, pour lever les freins pesant sur la compétitivité de l'industrie
Je conduis un véhicule	14 %	14 %	=	Simplifications liées au nouveau système d'immatriculation des véhicules (SIV)
J'établis mes papiers d'identité	13 %	17 %	-4	Simplification début 2010 des démarches pour l'obtention de la carte d'identité et du passeport: allègement des démarches à accomplir en cas de renouvellement et simplification de la vérification de la nationalité
Je me marie / PACS / vie en concubinage	13 %	20 %	-7	Déploiement de la dématérialisation de l'état civil et mise en place du service en ligne "changement de nom d'usage"
Je déménage / change de coordonnées	12 %	19 %	-7	Mise en place du service en ligne "changement de coordonnées"
Je prends soin de ma santé	10 %	14 %	-4	Développement des services en ligne de l'assurance maladie "ameli.fr" permettant notamment de consulter l'état de ses remboursements de soin ou de télécharger ses attestations. Déploiement de la carte vitale et du tiers payant
Je déclare et paie mes impôts	9 %	10 %	-1	Extension du pré-remplissage de la déclaration et suppression notamment du certificat électronique pour la télé-déclaration, création d'une déclaration en 3 clicks.
Je scolarise mes enfants	7 %	7 %	=	Faible complexité perçue des démarches



2 – Les 30 premières mesures du programme « 100 simplifications » donnent des résultats tangibles pour les Français. Elles sont complétées aujourd’hui par le lancement de 20 nouvelles mesures

Poursuivant les objectifs fixés dans le cadre de la révision générale des politiques publiques (RGPP) pour améliorer la qualité des services publics, le conseil de Modernisation des Politiques Publiques (CMPP) du 30 Juin 2010 a décidé d’accentuer les efforts engagés par l’administration en lançant un programme cohérent de 100 simplifications pour répondre aux besoins prioritaires des Français par vague semestrielle d’une quinzaine de mesures (en moyenne une par ministère par semestre).

Les solutions apportées sont l’occasion de répondre à trois ambitions :

- **développer la confiance entre l’administration et nos concitoyens.** Cela se concrétisera par la limitation progressive de la fourniture de justificatifs administratifs (notamment quand ils sont émis par une autre administration) pour accomplir une démarche et le renforcement des capacités d’échange, de vérification des informations entre services ;
- **renforcer la cohérence en exonérant les citoyens et les entreprises de démarches devenues redondantes :** le développement des guichets uniques en est une illustration emblématique. Pour 76% des entreprises, il s’agit de l’axe d’amélioration prioritaire ;
- **renforcer l’offre de services par Internet :** l’administration doit pouvoir répondre à la forte demande des internautes de pouvoir faire leurs démarches à distance et 24h sur 24h.

Une vague de 15 mesures a été engagée le 19 octobre 2009, puis le 30 juin 2010. Ces 30 mesures produisent déjà des résultats tangibles auprès des usagers (cf. Page 14). Une nouvelle vague de 20 simplifications est engagée aujourd’hui :

20 nouvelles mesures de simplification

Pour les particuliers

1. Informer en ligne en une seule fois les organismes publics de la reprise d’un emploi
2. Déclarer en ligne la cession de véhicules de particulier à particulier
3. Permettre l’utilisation des factures électroniques grâce à l’insertion d’un code barre 2D à l’appui de l’ensemble des démarches administratives nécessitant ces justificatifs
4. Offrir un service en ligne d’information et de conseil en matière d’orientation (scolaire)
5. Supprimer les redondances de pièces justificatives lors de l’inscription scolaire
6. Permettre de consulter et de télécharger ses attestations de paiement et de suivre en ligne le paiement de ses indemnités journalières

7. Dispenser l'héritier direct de fournir, suite à un décès, un certificat d'hérédité ou un acte de notoriété pour la réalisation des démarches les plus courantes

Pour les entreprises

- 8. Créer un guide interactif des déclarations sociales
- 9. Proposer un simulateur permettant de calculer le montant de la réduction de charge sur les bas salaires « dite réduction Fillon »
- 10. Améliorer la lisibilité du bulletin de salaire
- 11. Créer un service en ligne de référence des aides disponibles à la création d'entreprises
- 12. Améliorer le déroulement des procédures relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE)
- 13. Simplifier les démarches liées à la construction des établissements recevant du public (ERP)
- 14. Simplifier les marques fiscales des produits viticoles
- 15. Améliorer le service aux employeurs dans le cadre de l'utilisation du titre emploi service entreprise (TESE)

Pour les associations

- 16. Proposer aux associations un accès cohérent à l'information administrative et aux démarches en ligne
- 17. Faciliter l'immatriculation des associations au répertoire Sirene de l'INSEE

Pour les collectivités territoriales

- 18. Simplifier la transmission des listes électorales communales en préfectures
- 19. Simplifier la procédure de reconnaissance d'état de catastrophe naturelle
- 20. Harmoniser les modes d'échanges dématérialisées entre l'Etat et les collectivités territoriales

 **Nouvelles mesures pour les particuliers**

1. Informer en ligne en une seule fois les organismes publics de la reprise d'un emploi

Quatre millions de demandeurs d'emploi se sont inscrits auprès de Pôle emploi en 2010. Selon les situations des usagers, jusqu'à 4 organismes (Pôle emploi, caisse d'allocations familiales, caisse d'assurance maladie, bureau du service national) doivent être informés de la reprise d'un emploi par des procédures hétérogènes. 40 % des usagers jugent compliquées les démarches liées à la reprise d'un emploi.

Au cours du 2^e semestre 2011, **les demandeurs d'emploi pourront informer simultanément plusieurs organismes (CAF, le bureau du service national, etc.) de la reprise d'un emploi et de leur changement de situation financière** par un service en ligne. Cette simplification bénéficiera aux usagers en leur faisant économiser un gain de temps précieux pour la recherche d'un emploi. Elle contribuera par ailleurs à réduire les remboursements d'indus par l'administration (organismes précédemment non prévenus).

2. Déclarer en ligne la cession de véhicules de particulier à particulier

Chaque année, plus de 2 millions d'usagers particuliers cèdent leur véhicule à un autre particulier. Dans un délai de 15 jours, ils doivent se déplacer en préfecture ou effectuer leur déclaration de cession par courrier.

Avant l'été 2011, **les usagers pourront déclarer en ligne la cession de leur véhicule via mon.service-public.fr. Outre la dématérialisation de la procédure, le formulaire de déclaration de cession d'un véhicule sera simplifié.** Le vendeur n'aura plus à se déplacer ou à envoyer un courrier à la préfecture pour respecter le délai légal de 15 jours. Il bénéficiera en outre de l'obtention automatique d'un accusé d'enregistrement de la déclaration de cession dans le nouveau Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV).

3. Permettre l'utilisation des factures électroniques grâce à l'insertion d'un code barre 2D à l'appui de l'ensemble des démarches administratives nécessitant ces justificatifs

20 millions de justificatifs sont nécessaires dans le cadre de certaines démarches administratives (demande de carte nationale d'identité, de passeport, de certificat d'immatriculation, demande d'inscription sur les listes électorales, inscription scolaire...). Aujourd'hui, avec le choix croissant de recourir à la facture électronique, l'utilisateur rencontre parfois des difficultés pour justifier de son domicile lors de l'accomplissement de ses démarches. En effet, les administrations n'acceptent pas toutes des impressions de facture électronique.

Afin de faciliter leur utilisation au guichet, **ces justificatifs intégreront progressivement à partir de février 2012 un code barre permettant de les sécuriser et de les accepter à l'appui des démarches administratives** (qu'elles soient dématérialisées ou non).

4. Offrir un service en ligne d'information et de conseil en matière d'orientation scolaire et professionnelle

Un Français sur trois s'estime insuffisamment informé et conseillé en matière d'orientation scolaire et professionnelle. En effet, l'utilisateur est confronté à une grande diversité de sites Internet publics, parfois contradictoires, aux informations limitées et peu vulgarisées, présentant en outre une très faible interactivité.

Au cours du 2^e semestre 2011, **un site Internet d'orientation permettra à l'utilisateur de disposer d'un service intégré lui donnant une meilleure vision et compréhension de ses possibilités d'orientation.** Ce site sera enrichi de nouveaux contenus éditoriaux ainsi que d'outils interactifs pour la rentrée scolaire 2012.

5. Supprimer les redondances de pièces justificatives lors de l'inscription scolaire

Chaque année, 1 200 000 enfants sont concernés par une double inscription scolaire en mairie (inscription administrative) puis à l'école (inscription pédagogique). Lors de cette démarche, les parents fournissent à la fois à la mairie et à l'école trois justificatifs : les justificatifs de filiation, de domicile et de vaccination. La mairie remet en échange de ces justificatifs un certificat permettant aux parents d'inscrire leur enfant à l'école.

A partir de la rentrée 2011, **pour toutes les inscriptions dans les écoles du premier degré, un usager présentant le certificat obtenu auprès de la mairie sera dispensé de la présentation du livret de famille et d'un justificatif de domicile.**

6. Permettre de consulter et de télécharger ses attestations de paiement et de suivre en ligne le paiement de ses indemnités journalières

2,1 millions d'assurés sociaux disposent d'un compte en ligne disponible via ameli.fr permettant notamment de demander une attestation de droit ou une carte européenne d'assurance maladie et de suivre le statut de ses remboursements de soin.

Au cours du 1^{er} semestre 2011, l'assuré pourra également télécharger son attestation de paiement des indemnités journalières, imprimer (et non plus demander l'envoi) une attestation de droit à la sécurité sociale, suivre l'état d'avancement du paiement de ses indemnités journalières et de délivrance de sa carte vitale. Les bénéfices pour l'utilisateur sont un gain de temps et un gain financier par la diminution des frais d'affranchissement pour des démarches jusque là obligatoirement réalisées par courrier.

7. Suite à un décès, dispenser l'utilisateur, en tant qu'héritier direct, de fournir un certificat d'hérédité ou un acte de notoriété pour la réalisation des démarches les plus courantes

530 000 décès ont lieu chaque année en France et les démarches liées au décès d'un proche sont jugées parmi les plus complexes par plus d'un utilisateur sur trois. Les démarches les plus fréquentes lors du décès d'un proche, tels que le paiement des frais d'obsèques, le transfert du courrier... nécessitent dans 80% des cas la production d'un acte notarial établi à titre onéreux.

Pour la réalisation de ces actes, **les héritiers en filiation directe**, déclarant n'avoir connaissance ni d'un testament ni d'un contrat de mariage, **pourront désormais utiliser un simple acte d'état civil**. Cette simplification sera mise en oeuvre après modification législative. Les démarches seront ainsi simplifiées, clarifiées et homogénéisées sur l'ensemble du territoire.

Nouvelles mesures pour les entreprises

8. Créer un guide interactif des déclarations sociales

45% des utilisateurs estiment que les démarches liées aux déclarations sociales sont complexes, avec un nombre important d'organismes demandeurs, une multiplicité des modes de transmission et une pluralité des dates d'échéance. Plus de 3 millions d'entreprises sont concernées (dont 93 % sont des TPE). Plusieurs sources d'information existent. Néanmoins, l'information sur toutes ces obligations sociales n'est pas centralisée, et la coexistence de plusieurs portails et organismes constitue une difficulté supplémentaire pour l'utilisateur. 84% des entreprises jugent une démarche de simplification « utile » dans ce domaine, dont 40% « très utile ».

Au cours du 2^e semestre 2011, **les entreprises auront à leur disposition un « guide des déclarations sociales » simple, unique et mis à jour régulièrement**. Cet outil en ligne présentera de manière exhaustive les déclarations sociales, les démarches à suivre, les échéances à respecter, ainsi que les changements réglementaires.

9. Proposer un simulateur permettant de calculer le montant de la réduction des cotisations sur les bas salaires (dite « réduction Fillon »)

La réduction générale des cotisations patronales de Sécurité sociale bénéficie à un grand nombre d'entreprises. Ainsi, sur la période 2008-2010, le montant annuel moyen de cette mesure s'est élevé à 22 Milliards d'€. Or, lorsqu'ils sont confrontés à la procédure déclarative donnant accès à cet allègement, les utilisateurs font part d'un manque d'information simple, de difficultés de calcul, de demandes redondantes d'information, et d'une charge administrative récurrente causée par la conservation des documents justificatifs. Ainsi, 74% des entreprises estiment ne pas être bien informées des financements publics auxquels elles peuvent prétendre, et 30% jugent insatisfaisantes les aides existantes.

Au cours de l'année 2011, afin d'accompagner cette évolution, **un simulateur permettant de calculer le montant de la réduction des cotisations sur les bas salaires** (dite « réduction Fillon ») **sera accessible sur le site de l'URSSAF et l'obligation de conserver un état récapitulatif mensuel supprimée.**

10. Améliorer la lisibilité du bulletin de salaire

Le bulletin de salaire constitue un document essentiel dans la relation employeur/salarié. Or, près de 80 % des salariés considèrent comme prioritaire ou importante une reformulation des rubriques du bulletin de paie et plus de 40 % des TPE jugent prioritaire son amélioration. Les usagers se plaignent principalement d'un manque de lisibilité, et les entreprises expriment une difficulté à en expliquer le contenu à leurs salariés. Les sources d'information sur le bulletin de salaire sont éparses et de qualité hétérogène, alors que les éditeurs des logiciels de paie n'ont aujourd'hui aucune norme ou référentiel pour la formulation et la présentation d'un bulletin.

Au cours du 2^e semestre 2011, **les intitulés des cotisations et des charges des bulletins de salaire seront clarifiés**, rétablissant ainsi la finalité informative de ce document. Un référentiel de bonnes pratiques sera proposé aux éditeurs afin d'être intégré aux principaux logiciels de paie d'ici 2013.

11. Créer un service en ligne de référence des aides et de l'accompagnement à la création d'entreprises.

Les créateurs d'entreprises font état d'une faible connaissance de l'offre d'accompagnement, de difficultés à identifier les bons interlocuteurs et les dispositifs d'aides les mieux adaptés à leur projet. Les procédures d'instruction des demandes d'aides sont par ailleurs jugées complexes, redondantes et chronophages. Ainsi, parmi l'ensemble des dispositifs de financements publics, les aides à la création sont celles qui génèrent le plus fort taux d'insatisfaction : 37%. En outre, plusieurs bases de données sur les aides à la création et sur les réseaux d'accompagnement existent et l'on note un éclatement de l'offre d'accompagnement entre de nombreux réseaux distincts, dont les offres sont souvent proches et redondantes. Pourtant, le taux de survie à 3 ans des créateurs ayant été accompagnés en amont est de 75 %, contre 54 % pour l'ensemble des créateurs (hors auto-entrepreneurs).

D'ici fin 2011, **une base d'information de référence sur les dispositifs d'aide et d'accompagnement sera constituée.** D'ici 2012-2013, **l'accès aux aides (accompagnement et financement) dont peuvent bénéficier les porteurs de projets de création d'entreprise sera simplifiée, et la formalisation de leur dossier de créateur d'entreprise sera facilitée dans 2 à 3 régions pilotes.**

Par ailleurs, des outils seront mis à la disposition du porteur lui permettant de structurer et d'affiner son projet. Cet outil permettra une mutualisation des ressources de l'administration et garantira à l'utilisateur une information exhaustive et à jour.

12 Améliorer le déroulement des procédures relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE)

Environ 450 000 sites industriels de production sont des ICPE soumis à déclaration et 46 000 sont soumis à autorisation. La complexité, le nombre de pièces à fournir, la durée de la procédure d'autorisation, conduisent les PME à recourir à des consultants externes pour préparer et suivre leur dossier. Cette situation renchérit le coût d'installation et désresponsabilise l'exploitant pour appréhender la réglementation environnementale qu'il n'est pas en mesure de maîtriser. 54% des entreprises concernées déclarent les

démarches associées à la mise en conformité aux normes et mesures environnementales assez ou très compliquées et 66% des entreprises jugent prioritaire leur amélioration.

Afin de réduire les délais d'instruction, d'alléger les dispositifs et de faciliter les contacts entre les entreprises et l'administration, un plan d'action et un calendrier seront définis au premier semestre 2011 pour des premiers résultats en fin d'année. Ils porteront sur l'extension du régime d'enregistrement qui devrait couvrir 30 % du flux des nouvelles autorisations, sur des modifications dans l'organisation de l'instruction et sur la dématérialisation des procédures.

13 Simplifier les démarches liées à la construction des établissements recevant du public (ERP)

60% des entreprises trouvent complexes et longues les procédures liées à la construction, en particulier pour les Etablissements recevant du public (ERP) qui représentent près de 25 000 cas par an. Les entreprises ont des difficultés à anticiper le contenu attendu des dossiers soumis aux consultations spécifiques de sécurité et d'accessibilité handicapés et les délais sont considérablement allongés en cas de dossiers incomplets.

Les processus de consultation pour les ERP seront sécurisés et fluidifiés pour garantir des délais d'instruction réduits avant la fin 2011.

14 Simplifier les marques fiscales pour la filière viticole

Chacune des 50 millions de bouteilles de vin vendue sur le territoire national porte une capsule représentative de droits (CRD), dont la couleur varie en fonction de sa catégorie. Les bouteilles destinées à l'exportation sont revêtues d'une capsule neutre. 77% des entreprises déclarent les formalités liées à l'import ou à l'export assez ou très compliquées.

Une capsule générique sera mise en place au 1^{er} août 2011, évitant ainsi aux entreprises de nombreuses manipulations et la multiplication des stocks.

15 Améliorer le service aux employeurs dans le cadre de l'utilisation du chèque emploi associatif (CEA) et du titre emploi service entreprise (T.E.S.E.)

200 000 entreprises ont recours au TESE et 130 000 associations ont recours au CEA pour embaucher leurs salariés. Les employeurs utilisant ces titres simplifiés pensent répondre à l'ensemble de leurs obligations légales et conventionnelles lorsqu'ils embauchent un salarié. Or, ces titres permettent de simplifier les formalités sociales liées à l'embauche et l'emploi mais ne couvrent pas l'ensemble des obligations légales et conventionnelles. En outre, les adhérents au TESE et au CEA sont souvent déçus par le contenu des démarches incluses dans ces titres et estiment que l'information actuelle n'est pas suffisante sur les démarches complémentaires qui restent à leur charge.

D'ici fin 2011 les entreprises, via l'accusé de réception de leur adhésion au CEA et au TESE, seront informées des obligations légales et conventionnelles restant à leur charge (affiliation au régime de retraite complémentaire, adhésion à un établissement de santé au travail, adhésion à un organisme de prévoyance, etc...)



Nouvelles mesures pour les associations

16. Proposer aux associations un accès cohérent à l'information administrative et aux démarches en ligne

A ce jour, l'information administrative et les principales démarches à destination du million d'associations actives sont d'ores et déjà disponibles en ligne (création d'association, publication des comptes annuels au JO, demande de subvention...). Néanmoins, l'accès à l'information et aux démarches est rendu complexe par l'hétérogénéité des supports (sites Internet) les référençant.

Un accès cohérent à l'information grâce à l'articulation des sites Internet et un accès unique aux démarches en ligne grâce à un compte personnalisé permettront aux associations d'avoir une meilleure lisibilité des procédures administratives et simplifieront leur usage. **L'ouverture en octobre 2010 du guichet unique des démarches en ligne « Votre Compte association » (compteasso.service-public.fr) en est la première étape.**

17. Faciliter l'immatriculation des associations au répertoire Sirene de l'Insee

630 000 associations sont actuellement inscrites au répertoire Sirene de l'Insee. Cette immatriculation est obligatoire dans trois cas : l'association emploie du personnel, est soumise à impôt ou bénéficie de financements publics. Selon la situation, la procédure d'immatriculation est différente : pour l'association cela signifie des interlocuteurs (Urssaf, impôts ou Insee) et des canaux de transmission (en ligne, par courrier, par déplacement au guichet) différents.

Un service unique en ligne permettra aux associations soumises à obligation d'immatriculation au répertoire Sirene de demander leur inscription. Cette démarche en ligne sera accessible à la fin de l'année 2011 sur « Votre compte association »

Nouvelles mesures pour les collectivités

18. Simplifier la transmission des listes électorales communales en préfectures

Chaque année, toutes les communes sont tenues de faire parvenir leur liste électorale actualisée aux préfectures qui assurent sur cette base le contrôle des listes et la diffusion de la propagande électorale. La transmission en préfecture des 36 700 listes électorales communales s'effectue actuellement sous différents formats (papier, électronique) ce qui engendre des coûts de gestion importants.

La dématérialisation de la transmission des listes électorales de façon normée permettra de supprimer les coûts d'édition et d'envoi des communes. Elle permettra également de faciliter le traitement de l'information en préfecture. **Après le lancement d'un pilote au 2^e semestre 2011, la transmission des listes électorales de façon dématérialisée sera généralisée en 2012.**

19. Simplifier la procédure de reconnaissance d'état de catastrophe naturelle

Les communes ont effectué près de 200 000 demandes de reconnaissance d'état de catastrophe naturelle depuis 2003. En cas de sinistre, le maire transmet une demande de reconnaissance d'état de catastrophe naturelle à la préfecture qui complète le dossier et le transmet à la direction de la sécurité civile de la préfecture pour instruction, puis avis. Les délais d'instruction et de réponse sont de plus de 6 mois en moyenne.

La procédure sera simplifiée : **les communes pourront soumettre en ligne leurs demandes de reconnaissance d'état de catastrophe naturelle et pourront bénéficier de solutions d'instruction et de suivi dématérialisées.** Cette simplification permettra de réduire les délais d'instruction, d'améliorer la traçabilité de la procédure. Après une expérimentation au 2^e semestre 2011, la généralisation de la mesure sera réalisée en 2012.

20. Harmoniser les modes d'échanges dématérialisés entre l'Etat et les collectivités locales

Plus de 550 millions de documents transitent chaque année entre l'Etat et les collectivités locales (notamment dans le cadre du contrôle de légalité et de la chaîne comptable). La très grande majorité de ces documents s'échange en version papier. La dématérialisation est freinée dans son déploiement du fait de l'hétérogénéité des solutions techniques retenues et de leurs coûts d'utilisation.

Un mode d'authentification unique par collectivité, reconnue par l'ensemble des services de l'Etat sera à terme déployé, permettra d'améliorer les échanges dématérialisés et de diminuer le coût de déploiement des solutions techniques. Après consultation formelle et validation de la mesure par les associations nationales d'élus locaux, des études d'impacts seront menées sur les solutions techniques à adopter au cours du 1^{er} semestre 2011. Une phase pilote sera lancée avant la fin 2011.



Les 30 mesures engagées par les deux premières vagues produisent déjà des résultats tangibles pour les usagers ¹

Mesure à destination des particuliers

- 

1. Permettre aux citoyens de demander en ligne leur inscription sur les listes électorales.
Plus de 10 millions de personnes peuvent dès à présent y accéder dans 330 communes participant à son expérimentation
- 

2. Permettre aux jeunes âgés de 16 ans de réaliser par Internet les démarches liées au recensement.
Déjà 1 jeune sur 6 concernés par cette formalité peut l'accomplir sur le web
- 

3. En cas de déménagement, permettre d'informer simultanément les 12 principaux services publics d'un changement de coordonnées (courriel, numéro de téléphone fixe et mobile, adresse postale...).
Grâce à mon.service-public.fr, tous ceux qui le souhaitent peuvent bénéficier gratuitement de ce service. Un français sur trois ayant déménagé l'a utilisé en 2010.
- 

4. En cas de perte des papiers d'identité, pouvoir les faire renouveler en une seule fois.
Un premier téléservice permettant d'effectuer la formalité pour 3 titres est disponible, pour tous nos concitoyens, depuis mars 2010 sur mon.service-public.fr. Une nouvelle version étendue aux autres titres et permettant la transmission directe des informations aux administrations concernées est en cours de développement.
- 

5. Lors du décès d'un proche, éviter d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations
La solution cible a été définie et l'ensemble des organismes concernés ont été mobilisés pour simplifier les démarches dans le cadre des près de 600 000 décès survenant par an. Dès le 2^{ème} trimestre 2011 un service personnalisé d'orientation sur les démarches à réaliser en cas de décès d'un proche sera disponible et fin 2011 un service en ligne sera accessible depuis mon.service-public.fr afin de permettre de déclarer en une seule fois le décès d'un proche.
- 

6. Lors d'un décès, simplifier la déclaration aux impôts.
L'obligation d'effectuer une déclaration provisoire de ressources dans les 6 mois suivant le décès a été supprimée.
- 

7. Améliorer le traitement des réclamations.
Une action a été conduite dans la quasi-totalité des organismes sociaux. Elle démarre actuellement dans les ministères. Un service en ligne offrant un canal complémentaire de dépôt des réclamations sur mon.service-public.fr a été développé par la DGME. L'adhésion à ce service est en cours pour les douanes et l'ACOSS.

¹ Les mesures sont évaluées de la manière suivante :

- la mesure a fait l'objet d'une mesure de cadrage 
- la mesure est entrée en phase d'expérimentation 
- la solution a été livrée ou est partiellement disponible 
- la mesure est terminée 

-  **8. Permettre de payer en ligne ses frais de santé.**
Les travaux ont été lancés dans un premier établissement pilote (Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse) pour une expérimentation à l'été 2011 du paiement en ligne et par carte bancaire des factures hospitalières de soins externes.
-  **9. Permettre le suivi par Internet des grandes étapes du traitement de sa plainte (de son dépôt à son traitement par le tribunal).**
Une expérimentation sera lancée au premier semestre 2011.
-  **10. Simplifier l'ouverture et le renouvellement des droits pour les personnes handicapées.**
Le cadrage des chantiers à mener pour dématérialiser l'envoi des demandes de droits aux Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) a été effectué. 830 000 dossiers sont déposés par an dans les MDPH, représentant 1,8 million de demandes.
-  **11. Permettre la demande en ligne d'aide au logement.**
Les services en ligne de demande d'aide au logement seront étendus à l'ensemble des usagers en juin 2011.
-  **12. Simplifier les procédures liées au changement d'école suite à un déménagement.**
La suppression des justificatifs demandés en double sera effective fin 2011.

Mesure à destination des entreprises

-  **13. Proposer aux TPE/PME un compte en ligne personnalisé permettant d'effectuer l'ensemble de leurs démarches administratives.**
Sur le modèle de mon.service-public.fr, Votre Compte Pro, espace en ligne personnalisé permettant de faciliter les démarches administrative des 3,5 millions de TPE-PME, a été ouvert le 23 novembre 2010 avec un premier éventail de services.
-  **14. Simplifier la vie de l'entrepreneur, de la création au premier mois d'exercice de son activité.**
Les formalités de création sont dématérialisées pour les activités non soumises à autorisation (40 % des entreprises) via le portail www.guichet-entreprises.fr. 24 % des procédures de création d'entreprise spécifiques aux activités réglementées ont été simplifiées.
-  **15. Offrir un dossier plus simple et une procédure en ligne pour effectuer le transfert du siège social d'une entreprise.**
Ce service est disponible pour 17 démarches de modification statutaires (pour les entreprises inscrites au Registre du Commerce). La suppression de justificatifs et de doubles enregistrements est en voie d'aboutir.
-  **16. Permettre aux entreprises retenues dans le cadre d'un marché public d'obtenir une attestation fiscale dématérialisée.**
Depuis début 2010, les entreprises peuvent désormais télécharger leur attestation fiscale dans leur compte fiscal en ligne (espace professionnel du site impots.gouv.fr). En 2010, 34 % des attestations fiscales ont été délivrées en ligne.
-  **17. Simplifier la déclaration préalable à l'embauche et expérimenter la déclaration simplifiée par téléphone**
La simplification réglementaire de la déclaration unique d'embauche (DUE) est en cours de validation au Conseil d'Etat (le volume d'informations à remplir sera divisé par 4). Elle concernera les 36 millions de DUE réalisées chaque année.

-  **18. Eviter aux entreprises d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations de base.**
Finalisation de l'étude préconisant une solution de remplacement de deux déclarations (formation professionnelle et la participation des entreprises à l'effort de construction).
 -  **19. Simplifier le processus de recrutement d'un apprenti.**
Un processus cible simplifié et dématérialisé du recrutement des apprentis a été défini.
 -  **20. Améliorer la lisibilité et la cohérence lors du franchissement des seuils de salariés.**
Un simulateur sera disponible sur pme.service-public.fr en juin 2011
 -  **21. Simplifier les démarches liées à l'exportation.**
Les entreprises exportatrices seront aidées dans leur projet, notamment grâce à l'édition par Ubifrance d'une centaine de fiches « pays-produit » rassemblant les réglementations et obligations administratives, spécifiques à chaque produit suivant les pays de destination. La dématérialisation de bout en bout des documents d'exportation sera expérimentée en grandeur réelle par l'intermédiaire des déclarations d'origine sur facture avec la Suisse, ce qui représente 70% des déclarations d'origine sur facture.
 -  **22. Regrouper toutes les déclarations sociales des entreprises en une déclaration unique dématérialisée avec la mise en place d'une déclaration sociale nominative (DSN).**
La mission de l'Inspection générale des finances (IGF), sur le périmètre et le cadrage de la DSN, rendra ses conclusions d'ici fin février 2011
- Mesure à destination des collectivités**
-  **23. Supprimer les demandes de copies d'extraits d'actes d'état civil lors de certaines démarches.**
Il s'agit de remplacer la fourniture par l'utilisateur de copies et d'extraits d'actes d'état civil (ce qu'une soixantaine de démarches nécessitent) par une vérification sécurisée par voie électronique et de permettre la mise à jour des registres par échange dématérialisé. Une plateforme d'échange dématérialisée sécurisée et un dispositif d'authentification par cartes pour les officiers de l'état civil ont été mis en œuvre.
36 communes pilotes (dont les plus grandes villes) se sont engagées à participer à ce projet.
 -  **24. Permettre la dématérialisation des procédures d'urbanismes, en commençant par la déclaration d'intention d'aliéner (DIA).**
Il s'agit de permettre de dématérialiser les échanges de déclarations d'intention d'aliéner entre les notaires et les mairies, ce qui concerne potentiellement les 750 000 déclarations DIA papier remplies par an et générant 2 à 5 échanges postaux entre notaires, mairies et services de l'Etat. Une proposition d'une solution de dématérialisation avec la participation de 3 collectivités pilotes et d'un département, en collaboration avec le Conseil Supérieur du Notariat a été retenue
 -  **25. Permettre de déclarer en ligne l'avancement de ses travaux (procédures d'urbanisme).**
Un service accessible depuis mon.service-public.fr permettant aux pétitionnaires d'effectuer en ligne les déclarations liées aux travaux et de dématérialiser les transmissions de la mairie vers les services de l'Etat sera mis en place (400 000 permis de construire sont mis en chantier chaque année, soit 800 000 déclarations papier à remplir par les usagers). Un pilote du téléservice de déclaration d'ouverture de chantier a été lancé avec 4 communes et 4 directions départementales.

- 
26. Permettre de transmettre par Internet les données lors du recensement.
 Un service en ligne proposé par l'Insee permettra aux usagers de répondre au questionnaire de recensement et de transmettre directement ces informations par voie électronique. Expérimentation auprès des marinières en janvier 2011 et auprès de communes hors échantillon en janvier 2012.

Mesures à destination des associations

- 
27. Permettre de créer, de modifier et de dissoudre son association par Internet.
 Les démarches de création et de dissolution en ligne sont disponibles depuis octobre 2010 (1,1 million d'associations sont concernées par cette mesure). Elles seront déployées de bout en bout dans trois préfectures au premier trimestre.
- 
28. Eviter aux associations d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations à chaque demande d'agrément.
 Un « tronc commun » permettant aux associations de ne pas répéter les mêmes informations en cas d'agréments multiples a été défini. Le cahier des charges du téléservice de demande d'agrément a été rédigé.
- 
29. Permettre aux associations de déposer en ligne leur demande de subvention.
 Le téléservice est développé et prêt à être raccordé aux services instructeurs.
- 
30. Simplifier et fiabiliser le dépôt des bilans d'exécution dans le cadre des financements accordés au titre du Fonds social européen (FSE).
 Ouverture en juin 2011 du service de dématérialisation des bilans FSE, qui permettra aux associations de réaliser en ligne leur bilan à la suite d'une demande de concours financiers.

Liste des 3 collectivités pilotes sur la mesure Déclaration d'intention d'aliéner

- Niort
- Conseil Général de l'Hérault (34)
- Paris

Liste des 36 communes pilotes parties prenantes à la dématérialisation de l'état civil :

- Paris	- Nîmes
- Lyon	- Tour
- Nice	- Tourcoing
- Strasbourg	- Poitiers
- Montpellier	- Antibes
- Bordeaux	- Annonay
- Melun	- Voisins le Bretonneux
- Moulins	- Die
- Guilhaing-Granges	- Rémilly
- Marcq-en-Barœul	- Landéan
- Vertou	- Bruailles
- Toulon	- Le Ferré
- Marseille	- La Chapelle St André
- Nantes	- Brest
- Rennes	- Marennes
- Dijon	- Ajaccio
- St Etienne	- St Etienne du Rouvray
- Longjumeau	

3 - Une offre de service numérique clarifiée et renforcée par la mise en œuvre des propositions du rapport issu des travaux du groupe « Experts numériques » piloté par Franck Riester, député de Seine-et-Marne

La France doit tirer le meilleur parti d'Internet pour bâtir une administration innovante au service des usagers. Afin de renforcer cette dynamique, une mission a été confiée à Franck RIESTER, député de Seine-et-Marne, en vue d'analyser et de définir, avec l'appui d'un groupe d'experts du numérique (Fabrice ANDRE, directeur de la relation client, Orange France; Arnaud BEAUFORT, directeur général adjoint, Bibliothèque nationale de France; Benjamin BEJBAUM, co-fondateur de Dailymotion; Yseulys COSTES, PDG de 1000 Mercis; Philippe LEMOINE, président - directeur général de LaSer; Henri de MAUBLANC, fondateur d'aquarelle.com; Rachel PICARD, directrice générale Thomas COOK France), une stratégie de développement de la relation numérique à l'utilisateur. 25 propositions ont été formulées en février 2010 autour de 3 axes stratégiques :

- fournir un accès lisible, simple et cohérent pour les services en ligne de l'administration ;
- offrir plus de services personnalisés pour les citoyens ;
- donner la parole aux usagers pour améliorer le service public.

Le CMPP du 30 juin 2010 a ainsi décidé de développer l'administration numérique au service des usagers et d'engager les mesures permettant de répondre aux 10 recommandations prioritaires formulées par le groupe d'experts réunis autour de Franck RIESTER

● **La simplification du paysage numérique de l'Etat a été engagée pour lui assurer une meilleure lisibilité**

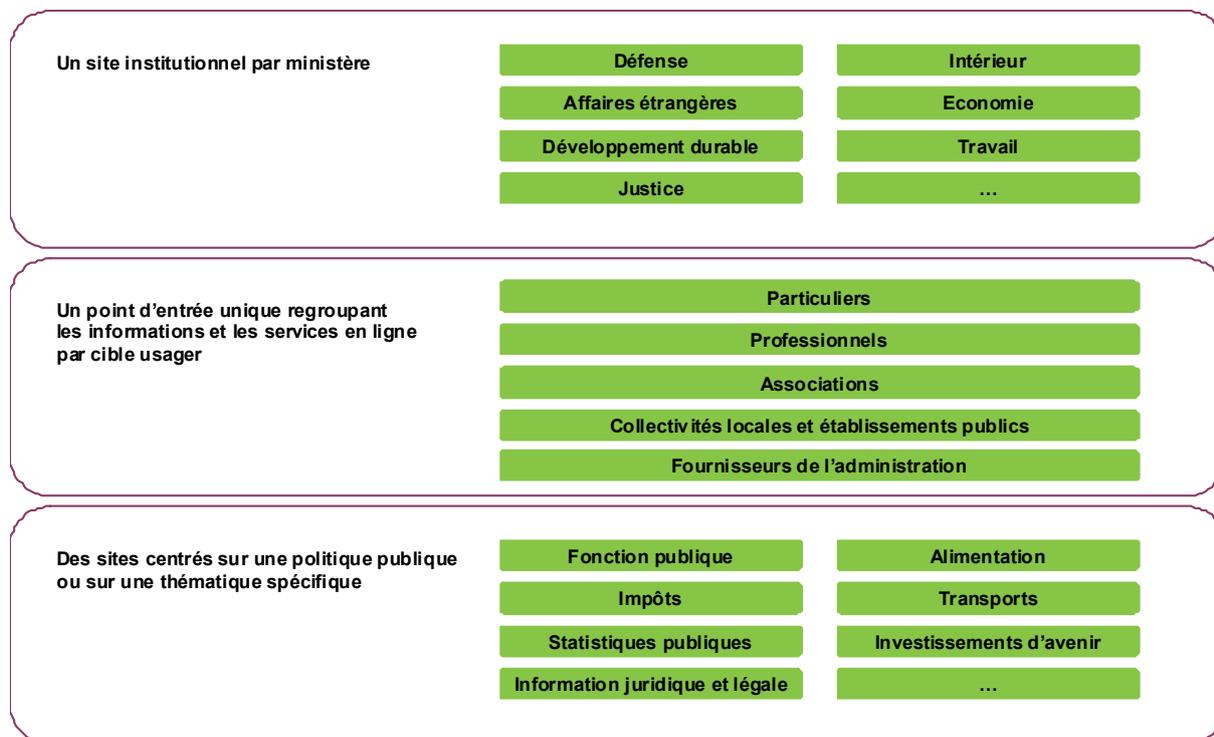
1. Améliorer la lisibilité du paysage numérique de l'État pour les usagers en divisant par 10 le nombre de sites Internet publics de l'État.

Les internautes sont confrontés à une très grande variété de sites qui rendent l'offre de services peu lisible. Afin de recentrer l'offre sur un nombre restreint de sites répondant au mieux aux attentes des usagers, le gouvernement a défini une vision cible de son paysage numérique autour de trois principes :

- un site par ministère ;
- un site portail pour chaque cible d'utilisateurs (particuliers, professionnels, associations, collectivités territoriales et établissements publics, fournisseurs de l'administration) ;
- une vingtaine de sites centrés sur des thématiques transverses.

La mise en œuvre de cette vision cible est en marche : 94 sites ont été fermés ou regroupés en 2010. **Le gouvernement se fixe comme objectif de regrouper 200 sites supplémentaires cette année.** A cette échéance, près de 50% des sites de l'Etat auront été regroupés, pour plus de lisibilité pour les usagers. Dans cette optique, un suivi trimestriel des travaux engagés par les ministères sera effectué (programmation des fermetures et intégrations de sites, niveau d'avancement).

Vision cible des sites Internet de la sphère Etat d'ici fin 2012 :



Par ailleurs, afin de réduire le flux de création de sites, la procédure d'agrément auprès du Service d'Information du Gouvernement sera renforcée et étendue dans les prochaines semaines à l'ensemble des sites de l'Etat, quelle que soit l'extension du domaine concerné (.fr ; .gouv.fr ; .org ; .com,...).

2. Améliorer la qualité de service des sites Internet de l'État

Les travaux menés par la direction générale de la modernisation de l'Etat et le service d'information du gouvernement en lien avec les ministères permettront de publier une première version de la charte de qualité de service des sites de l'Etat en avril 2011. **Cette charte précisera notamment les règles d'ergonomie, d'identification graphique commune, d'interactivité, de sécurité et de qualité des services offerts qui devront être respectées par l'ensemble des ministères.**

Elle est destinée à aligner les sites Internet de l'Etat sur les meilleures pratiques d'Internet.

3. Permettre de reconnaître un site officiel au premier coup d'œil

Les internautes passent majoritairement par un moteur de recherche pour trouver et pour accéder aux principaux services publics et démarches administratives. Néanmoins, force est de constater qu'il est souvent difficile pour les usagers de reconnaître parmi les résultats proposés, les sites et services officiels.

Afin de répondre aux attentes des usagers, **les deux principaux moteurs de recherches utilisés en France ont accepté de contribuer à améliorer l'accès aux sites officiels de l'administration :**

Bing, le moteur de recherche de Microsoft, aidera l'administration française en s'assurant de la présence de ses sites officiels en réponse d'une recherche portant sur les démarches ou informations administratives. Ces résultats seront soulignés par un traitement graphique renforcé pour les principaux sites afin d'en augmenter la lisibilité par les internautes.

Cette expérimentation est la première par son ampleur à l'échelle d'un Etat. De plus, Bing s'engage à maintenir son engagement pour renforcer encore d'avantage la visibilité et la lisibilité des sites officiels de l'administration et à travailler à la mise en place de nouvelles initiatives dans les prochaines semaines.

De son côté, Google fournira un ensemble de recommandations publiques permettant d'améliorer la visibilité des sites de l'administration dans les moteurs de recherche. Ces recommandations pratiques, d'ordre technique et éditorial, visent à produire une information riche et adaptée au web.

L'objectif est d'aider le public à découvrir plus facilement les informations fournies par l'administration française, depuis les conseils aux créateurs d'entreprises jusqu'aux formalités d'obtention d'un permis de conduire.

Le développement de services personnalisés a été accéléré

4. Pouvoir se connecter avec un même identifiant à tous les services de l'administration

1,5 million de comptes ont dorés et déjà été créés depuis l'ouverture officielle de mon.service-public.fr, en octobre 2009. Avec plus de 20 000 visites par jour, mon.service-public.fr propose aux particuliers un identifiant et un mot de passe unique pour toutes les démarches administratives en ligne, un espace confidentiel de stockage des documents administratifs, un suivi facilité des démarches ainsi que des informations personnalisées.

Ce service sécurisé permet d'effectuer en toute confiance ses démarches administratives.

D'ici début 2012, le compte de « mon.service-public.fr » sera étendu au compte fiscal et aux services de pôle emploi permettant aux Français de se connecter avec un même identifiant et un mot de passe à l'ensemble des principaux services publics en ligne.

5. Proposer les services en ligne les plus attendus par les usagers

30% des services jugés prioritaires par les Français étaient à disposition des usagers avant 2007. Aujourd'hui ce sont plus de 65% d'entre eux qui sont accessibles en ligne : il s'agit notamment de la possibilité offerte aux usagers de prévenir les principaux organismes publics d'un changement de coordonnées par une seule déclaration, de s'inscrire sur les listes électorales ou encore de pouvoir se faire recenser en ligne.

Grâce aux mesures engagées dans le cadre du programme de 100 simplifications, **80% des services en ligne les plus attendus par les usagers seront disponibles en ligne**

d'ici fin 2011 et la quasi-totalité fin 2012. Il s'agit notamment de pouvoir déclarer en ligne le décès d'un proche, déclarer en ligne l'ouverture d'un chantier, pouvoir procéder en ligne à une demande d'aide au logement....

6. Généraliser les fonctions de paiement dématérialisé pour les usagers

Concrétisant les recommandations du rapport du groupe d'experts, **la direction générale des finances publiques a développé un module de paiement dématérialisé pouvant être intégré par les collectivités territoriales et les établissements publics.**

Grâce au système TIPI (Titre payable sur Internet) déployé dans plus de 70 communes, il est possible de payer par carte bancaire via Internet les prestations municipales les plus courantes comme la cantine, la crèche, ou les activités péri-scolaires de ses enfants.

Une expérimentation de cet outil sera lancée prochainement dans un premier établissement de santé pilote (Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse) permettant aux usagers de régler par carte bancaire au guichet ou en ligne les factures hospitalières de soins externes.

7. Développer les services « proactifs » et mobiles

L'interactivité des sites (alertes SMS, simulateurs de droits...) est en cours de développement : il est désormais possible d'être alerté lorsque son passeport est disponible en mairie ou encore calculer le montant de l'aide à laquelle on peut prétendre dans le cadre de la PAJE (Prestation d'accueil du jeune enfant) en fonction de sa situation familiale, financière et des différents modes de garde choisis.

L'administration est entrée résolument dans l'ère du mobile : **service-public.fr et le site des prestations familiales (caf.fr) seront disponibles d'ici juin 2011 sur « smartphone et tablettes »** et rejoindront les sites mobiles existants (Légifrance, « conseil au voyageur », Douane Fr...) qui ont été rendus disponibles en 2010.

● La parole a été donnée aux usagers pour améliorer le service public en ligne

8. Permettre aux usagers de noter les sites Internet des administrations

Les usagers pourront évaluer les sites Internet publics grâce à un dispositif commun et permanent d'évaluation des sites de l'Etat par les internautes. Il est déjà disponible sur certains sites dont Service-public.fr, Mon.service-public.fr et justice.gouv.fr (ces 3 sites reçoivent plus de 60 millions de visites par an), avant d'être généralisé en 2011 sur les sites de la vision cible.

9. Créer une plateforme d'innovation de services à partir des données publiques.

Pour innover et développer l'offre de services créée à partir des données publiques (information géographique, données statistiques, ...), un portail unique des données publiques (« Etat lab ») sera mis en place avant la fin 2011 sur la base des travaux préparatoires conduits par l'agence du patrimoine immatériel de l'Etat (APIE). Il favorisera la réutilisation des données publiques par des acteurs privés, sous forme de données brutes, pour la création de services applicatifs ou directement de services aux usagers sous forme de données transformées. Seront concernées des données très diverses, statistiques, géographiques, des données de santé, environnementales, économiques, pratiques, iconographiques ...

Un directeur de projet a été nommé et une équipe constituée au sein des services du Premier ministre pour mettre en œuvre cet outil de transparence et de création d'innovation au service des citoyens.

10. Créer une communauté d'entraide pour les usagers des services publics

Pour la première fois en France, deux acteurs majeurs des sites communautaires français : le groupe **CCM-Benchmark**, éditeur notamment des plateformes collaboratives CommentCaMarche.net, Droit-Finances.net, Santé-Médecine.net (plus de 20 millions de visiteurs uniques chaque mois) et le groupe **Yahoo ! éditeur de Yahoo ! Questions - Réponses** (près de 18 millions de visiteurs uniques chaque mois) de ont décidé en partenariat avec l'Etat de créer des rubriques spécifiquement dédiées aux problématiques relevant de la sphère administrative afin de favoriser les échanges entre usagers sur leurs bonnes pratiques et démarches avec l'administration.

Un bilan de l'utilisation de ces rubriques par les internautes sera réalisé tous les six mois en lien avec les sites partenaires.

Un chantier sera par ailleurs lancé par l'administration pour identifier les synergies possibles avec les principaux réseaux sociaux.



Accueil > Toutes les catégories > Entreprises et finance > Entreprises, finance et démarches administratives

Entreprises, finance et démarches administratives

- Assurances
- Carrière et emploi
- Crédit
- Entreprises
- Entreprises, finance et démarches administratives**
- Gestion personnelle
- Immobilier
- Impôts
- Investissement
- PME / PMI
- Publicité et marketing

Bonjour **gregivu**
Vous avez 901 points (Niveau 2)
[Inviter vos amis](#)

Questions dans Entreprises, finance et démarches administratives

Ouvertes Votes en cours Résolues Afficher : Toutes les questions

Trier par : Les plus récentes | Les plus populaires | Avec le moins de réponses

- Comment créer ma boîte de nuit?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par Marion - 0 réponses - Il y a 1 heure
- connaître le plan comptable OHADA en détaille ?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par diouhe - 0 réponses - Il y a 2 heures
- Quel est le meilleur indicateur pour mesurer l'évolution de l'industrie ?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par tinycar83 - 3 réponses - Il y a 3 heures
- c quoi une feuille de tarification en pharmacie.et comment calculer une v.m.l.?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par tlensiah - 0 réponses - Il y a 4 heures
- Un vendeur professionnel doit il fournir un manuel en français pour un produit d'occasion ?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par Snorfon - 0 réponses - Il y a 5 heures
- comment rédiger une proposition d'achat d'une entreprise?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par ahmed5_fr - 1 réponse - Il y a 8 heures
- Cessation d'activité, p'tites questions SVP?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par Sibline - 3 réponses - Il y a 8 heures
- chèque périmé. Obligé de payer ?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par madiana2009 - 5 réponses - Il y a 21 heures
- Est ce que le RSA activité comprend les mêmes conditions que le RSA?**
1 ★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par lapinup - 3 réponses - Il y a 22 heures
- Durée minimum pour un mi-temps?**
★ Dans Entreprises, finance et démarches administratives - Posée par vanda - 1 réponse - Il y a 1 jour

Publicité

Actualités

CAC40, UN REBOND DURABLE DES ENTREPRISES ?

MonnaieTime[®] présenté par YAHOO! et ING DIRECT

Meilleurs participants dans Entreprises, finance et démarches administratives

		Meilleures réponses
1	polimec	508
2	MamieB suspend...	215
3	ConseilsMarketin...	166
4	Michel	163
5	€inn@	134
6	Nomade	114
7	jacques b	107
8	yurigeo	106
9	...xdl...	105
10	akiba	99

[Voir le classement général FR »](#)

AVEC ZÉRO COMMISSION

Découvrir le quadruple-play 

Forum > Impôts > Impôt sur le revenu acompte provisionnel 2010

Imprimer | Aidez-les | Statistiques

Impôt sur le revenu acompte provisionnel 2010

[Signaler](#)

[» Posez votre question](#)

Bonjour,

J'aimerais avoir quelques renseignements :

J'ai payé mes impôts de septembre 2009 pour un montant de 584 euros, et aujourd'hui je viens de recevoir un "impôt sur le revenu acompte provisionnel 2010" d'un montant de 195 euros, par contre je ne suis plus employé depuis août 2009 et est en recherche d'emploi depuis septembre 2009 je ne sais pas si ça joue.

Je souhaiterais savoir d'où sort cet impôt? Dois je obligatoirement le payer?

Et enfin dernière question sous cette somme (195 euros) est inscrit 1/3 de l'impôt de référence, cela veut-il dire qu'on va me demander de payer encore 2 fois? O_o;

Merci pour vos réponses

[Impôt sur le revenu acompte provisionnel 2010 »](#)

[Afficher les 2 commentaires](#)

Autour du même sujet

A voir également

- ▶ [Impôt sur le revenu acompte provisionnel 2010](#)
- ▶ [Impôt sur le revenu acompte provisionnel](#)
- ▶ [Impôt sur le revenu acompte provisionnel 2011](#)
- ▶ [Impôt sur le revenu acompte provisionnel 2011 c'est quoi,](#)
- ▶ [Impôt sur le revenu acompte provisionnel](#)
- ▶ [Impôt sur le revenu acompte provisionnel 2011](#)
- ▶ [Impôt sur le revenu acompte provisionnel 2011 c'est quoi,](#)
- ▶ [Plus](#)

▼ PUBLICITE

