

DOSSIER DE PRESSE

**Résultats  
de la consultation  
« Faire simple »**

40 propositions  
pour simplifier la vie  
des Français

5 novembre 2014



# SOMMAIRE

## FAIRE SIMPLE :

---

**40 mesures pour vous simplifier la vie** ..... 4

## ANNEXES :

---

**ANNEXE 1** : « Quelles sont les démarches administratives qui vous irritent le plus ? » ..... 15

**ANNEXE 2** : Une stratégie systématique pour « Faire simple » ..... 18

---



# FAIRE SIMPLE

# 40 MESURES POUR VOUS SIMPLIFIER LA VIE

40 mesures proposées par les Français ont été retenues, intégrant pour la plupart une dimension de service public numérique. Au cœur de ces dispositions : encourager les démarches en ligne et limiter les déplacements des usagers dans les administrations publiques tout en maintenant un lien personnalisé avec chaque usager.

## FOCUS SUR QUELQUES MESURES EMBLEMATIQUES :

### • Faciliter la délivrance du certificat médical pour faire du sport

**AUJOURD'HUI :** vous devez fournir de multiples certificats sportifs à chaque rentrée.

**DEMAIN :** l'exigence de présentation d'un certificat médical préalable à l'obtention ou au renouvellement d'une licence sportive ou à l'inscription à des compétitions sportives sera allégée pour la pratique des disciplines les plus courantes.

**Echéance : fin 2015.**

### • Demander sa Carte vitale en ligne

**AUJOURD'HUI :** pour obtenir une carte vitale ou la renouveler, vous devez envoyer un formulaire par courrier et y joindre la photocopie de votre pièce d'identité et une photo.

**DEMAIN :** vous pourrez demander votre carte vitale en ligne en envoyant ces mêmes documents en version dématérialisée.

**Echéance : mars 2015**

### • Elargir à davantage de citoyens, l'inscription d'office sur les listes électorales pour les jeunes de 18 ans.

**AUJOURD'HUI :** pour vous inscrire sur les listes électorales, vous devez vous rendre à la mairie de votre domicile.

**DEMAIN :** il sera possible pour les maires, déjà en charge de l'inscription automatique des jeunes de 18 ans sur les listes électorales, d'automatiser cette procédure à d'autres citoyens Français. Ces derniers seront informés par courrier par leur mairie de leur inscription sur les listes électorales, sans qu'ils n'aient de démarche à effectuer. **Echéance : janvier 2016.**

### • Pouvoir estimer ses droits à prestations sociales grâce à un simulateur en ligne

**AUJOURD'HUI :** il n'existe aucun outil d'information vous permettant d'avoir une vision d'ensemble des allocations auxquelles vous pouvez prétendre.

**DEMAIN :** un outil de simulation en ligne vous permettra de connaître les prestations sociales auxquelles vous avez droit en fonction de votre situation personnelle.

**Echéance : début 2015**

### • Prendre rendez-vous à la Caf en ligne

Aujourd'hui il n'est pas toujours possible de prendre un rendez-vous à la Caf. Vous devez vous déplacer et souvent patienter avant de pouvoir rencontrer un conseiller.

De plus en plus de Caf mettent en place un dispositif d'accueil sur rendez-vous. Dans ces cas vous pourrez prendre rendez-vous directement sur le site caf.fr. Accessible 24h/24 et 7j/7, ce service en ligne vous permettra une prise de rendez-vous rapide, en toute autonomie.

### • Payer en ligne le timbre fiscal pour la demande d'un passeport biométrique

Aujourd'hui, vous devez vous rendre chez un buraliste pour acheter vos timbres fiscaux pour votre demande de passeport. Demain, vous pourrez acheter vos timbres fiscaux en ligne pour une demande de passeport.

**Echéance : mars 2015.**

# Ces mesures s'organisent autour de moments clefs de la vie des Français.

## ► JE VIS MA CITOYENNETÉ

1. Elargir à davantage de citoyens, l'inscription d'office sur les listes électorales pour les jeunes de 18 ans.

## ► JE FAIS DU SPORT

2. Faciliter la délivrance du certificat médical pour faire du sport y compris pour les mineurs.

## ► JE PRENDS SOIN DE MA SANTÉ

3. Demander sa Carte vitale en ligne

### faire simple

#### «DEMANDE DE CARTE VITALE 100% EN LIGNE»

##### Je prends soin de ma santé

Je propose de dématérialiser la demande ou le renouvellement d'une carte Vitale : faire la demande et envoyer tous les documents en ligne.

 Écrit par jarodjames  
publié le 22/08/2014 - 03:21

4. Suivre en ligne chaque étape de son dossier d'arrêt de travail

**AUJOURD'HUI**, après avoir adressé votre avis d'arrêt de travail à l'assurance maladie et à votre employeur – ou à Pôle emploi – vous n'êtes pas informé de la prise en charge de votre demande avant le versement des premières indemnités, qui peut prendre plusieurs mois.

**DEMAIN**, vous pourrez suivre les étapes de votre dossier, de la réception de l'arrêt de travail jusqu'au paiement de vos indemnités journalières. Cela vous évitera les délais d'attente et les prises de contact répétées avec votre caisse d'assurance maladie ou votre employeur.

Echéance : juillet 2015

5. La carte européenne d'assurance maladie (CEAM) valable 2 ans au lieu d'une année et accessible sur smartphone

**AUJOURD'HUI**, la durée de validité de la carte européenne d'assurance maladie est d'un an, ce qui suppose que vous devez la renouveler chaque année avant de partir en voyage.

**DEMAIN**, afin de réduire la fréquence de cette démarche, la validité de votre CEAM sera étendue à 2 ans pour les nouvelles cartes. Et pour faciliter encore vos voyages, elle sera accessible sur smartphone, indiquant sa date de validité et vos ayant-droits.

Echéance : décembre 2015

### faire simple

#### «PLUS DE SIMPLICITÉ AVEC LA CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE»

##### Je prends soin de ma santé

Lorsque notre carte européenne d'assurance maladie va arriver à expiration, il serait vraiment bien de recevoir un mail automatiquement avec une case à cocher si l'on souhaite qu'elle soit renouvelée plutôt que de se rendre compte qu'elle n'est plus valable juste avant de partir à l'étranger..

 Écrit par jarodjames  
publié le 22/08/2014 - 03:13

## 6. Tout salarié qui démarre une nouvelle activité indépendante, peut choisir de rester rattaché au régime de sécurité sociale dont il dépendait

**AUJOURD'HUI**, si vous dépendiez simultanément du régime indépendant et d'un autre régime de sécurité sociale vous ne saviez pas forcément à qui déclarer un arrêt ou congé maladie pour la prise en charge de vos indemnités journalières.

**DEMAIN**, en tant que travailleur indépendant qui démarre une activité supplémentaire, vous pourrez choisir librement le régime qui vous versera les indemnités en cas de maladie ou de maternité. Vous pourrez choisir de rester rattaché au régime dont vous dépendiez jusqu'à présent pour plus de facilité.

Echéance : décembre 2014

### FOCUS:

pour les **5.4** millions d'assurés du régime agricole, les démarches en ligne seront généralisées :

## Si vous êtes agriculteur

### 7. Pour déclarer ses ressources

**DEMAIN**, un télé-service, disponible sur votre compte msa.fr, vous permettra d'actualiser votre déclaration de ressources en ligne. Une notification vous sera adressée en amont pour vous rappeler de renouveler vos droits. Dans une logique de confiance, aucune pièce justificative ne vous sera demandée. En cas de contrôle, vous serez informé par mail ou par courrier et vous pourrez transmettre vos pièces justificatives de façon dématérialisée.

Echéance : juillet 2015

### 8. Pour déclarer un accident de travail

**AUJOURD'HUI**, vous déclarez un accident de travail par une démarche papier.

**DEMAIN**, un télé-service permettra aux chefs d'exploitation :

- de déposer une déclaration d'accident de travail des non-salariés agricoles ;

- d'obtenir en fin de démarche, la feuille accident de travail pré renseignée ;
- et de consulter les déclarations accident de travail faites en ligne.

Echéance : décembre 2015

### 9. Pour demander une aide au logement

**AUJOURD'HUI**, vous devez envoyer votre demande par courrier.

**DEMAIN**, il sera possible d'estimer vos droits à une aide au logement et de constituer votre demande en ligne. Comme pour la déclaration des ressources, une logique de confiance est appliquée aucune pièce justificative ne sera demandée. En cas de contrôle, vous serez informé par mail ou par courrier et vous pourrez transmettre vos pièces justificatives de façon dématérialisée.

Echéance : juillet 2015

### 10. Pour demander un complément libre choix d'activité et libre choix mode de garde

**DEMAIN**, il sera possible d'estimer vos droits au complément de libre choix d'activité et du mode de garde. A l'issue de l'estimation, vous pourrez confirmer votre demande sans saisir de nouveau les mêmes informations et sans fournir de pièces justificatives (comme pour la déclaration des ressources et la demande d'aide au logement).

Echéance : décembre 2015

### 11. Un SMS adressé aux allocataires du régime agricole pour les accompagner dans leurs démarches administratives

Fin 2013, l'envoi de campagne SMS aux allocataires a été testé dans six caisses de Mutuelle Sociale Agricole (MSA) - Ain-Rhône, Alpes du Nord, Alsace, Ardèche Drôme Loire, Côtes Normandes et Sud Aquitaine. Il s'agit de promouvoir la souscription à des services (existants ou nouveaux), de limiter les demandes de renseignements (en informant sur l'avancement d'un dossier en cours ou sur des dates de paiement) et de faciliter l'accès aux droits (en avertissant sur une échéance ou sur une démarche à respecter pour bénéficier d'une prestation).

**La généralisation du dispositif est en cours.**

## ► **J'ÉTABLIS ET JE RENOUVELLE MES PAPIERS**

### **12. Moins de démarches, des rendez-vous en mairie écourtés grâce à la demande de passeport biométrique préparée en ligne**

**AUJOURD'HUI**, pour demander un passeport, vous devez vous déplacer en mairie. S'il manque une pièce au dossier, vous devez vous déplacer à nouveau.

**DEMAIN**, pour vous assurer que le dossier est bien complet, vous pourrez faire une pré-demande en ligne qui sera directement envoyée en mairie. La préparation de votre démarche en ligne vous permettra ainsi de raccourcir la durée du rendez-vous et il ne vous restera plus qu'à apporter vos pièces justificatives et une photo d'identité.

**Echéance : mars 2015 dans une dizaine de départements volontaires.**

### **13. Payer en ligne le timbre fiscal pour la demande d'un passeport biométrique**

#### **faire simple**

##### **RÉFORMER L'ACHAT DU TIMBRE FISCAL**

##### **J'établis/ je renouvelle mes papiers**

Il devient difficile de trouver un buraliste ayant un timbre fiscal du montant demandé. Ils ont de petits montants et pour s'acquitter du timbre pour un passeport, on se retrouve à faire X lieux pour finalement obtenir 6 ou 7 timbres. Nous devrions pouvoir payer plus facilement et avec usage des moyens modernes.

 **Écrit par Camaieu2bleu**  
publié le 19/08/2014 - 19:40

### **14. Un SMS d'alerte dès que votre titre de séjour est disponible en préfecture**

**AUJOURD'HUI**, en tant que ressortissants étrangers, vous devez demander un titre de séjour en France et êtes confrontés à des attentes parfois longues pour savoir où en est votre dossier.

**DEMAIN**, un SMS vous alertera de la disponibilité

de votre titre et précisera le montant des droits à acquitter.

**Echéance : généralisation  
de ce dispositif en décembre 2014.**

### **15. Un site unique pour les demandes de titre de séjour**

**AUJOURD'HUI**, en tant que ressortissants étrangers, vous êtes face à une information éclatée sur différents sites internet et qui varie en fonction de votre statut et de votre lieu de résidence. Demain, toute l'information sera regroupée sur un seul et même site sur lequel vous pourrez simuler en ligne vos démarches en fonction de votre situation personnelle.

**Echéance : décembre 2014.**

Un télé-service de prise de rendez-vous vous permettra également d'enclencher votre demande de titre de séjour.

**Echéance : décembre 2015.**

#### **faire simple**

##### **«RENOUVELLEMENT DU TITRE DE SÉJOUR»**

##### **J'établis/ je renouvelle mes papiers**

N'est-il pas préférable de mettre en place la communication et transmission électronique des documents et pièces entre étrangers et préfecture/sous-préfecture au lieu d'engorger les locaux et pénaliser les usagers des jours et mois inutilement ? Une fois que le séjour est obtenu, le renouvellement doit-il demander des démarches aussi archaïques dans ce monde de technologie nouvelle ? Cordialement.

 **Écrit par mondialiste**  
publié le 21/07/2014 - 13:53

### **16. Français de l'étranger : un seul déplacement au Consulat pour obtenir son passeport biométrique**

**AUJOURD'HUI** : quand vous faites une demande de passeport à l'étranger vous devez vous rendre deux fois au consulat : une première fois, au moment du dépôt du dossier et une seconde fois pour retirer votre passeport. Cette démarche peut être particulièrement contraignante quand le consulat est

très éloigné de votre résidence et que vous devez parcourir plusieurs centaines de kilomètres.

**DEMAIN** : la demande de passeport sera simplifiée dans certains pays. Après le dépôt de la demande et son instruction, le passeport vous sera adressé à vos frais par courrier sécurisé, vous dispensant ainsi d'un second déplacement au consulat.

**Echéance : mars 2015**

### **17. Pour une demande de visa de court séjour, dispenser les ressortissants étrangers de fournir une réservation d'hôtel**

**HIER** : en tant que ressortissant étranger, pour une demande de visa de court séjour en France, vous deviez adresser un formulaire, des photos et un ensemble de pièces justificatives dont l'attestation d'un logement en France, souvent une réservation d'hôtel.

**AUJOURD'HUI** : depuis juin 2014, pour simplifier cette démarche, les services consulaires ne demandent plus de fournir ce justificatif.

### **18. Supprimer les demandes d'extraits d'actes d'état civil établis à l'étranger, pour les démarches auprès du notaire.**

**AUJOURD'HUI** : vous êtes tenu de fournir des extraits d'actes d'état civil établis à l'étranger dans le cadre de vos démarches auprès d'un notaire.

**DEMAIN** : dans le cas, par exemple, d'une succession, si l'un des héritiers est né à l'étranger, il n'aura plus à fournir son extrait d'acte de naissance. Le notaire pourra directement demander le document au Service central d'état civil de Nantes par voie dématérialisée.

**Echéance : décembre 2014.**

## **► J'ACCÈDE À DES SERVICES DE QUALITÉ**

### **19. Un accompagnement numérique personnalisé pour les demandeurs d'emploi**

**AUJOURD'HUI** : l'accompagnement 100% web est en expérimentation dans 7 régions auprès de 7000 demandeurs d'emploi.

**DEMAIN** : il sera généralisé d'ici le 31 mars 2015. Sa spécificité est de se faire totalement à distance en s'appuyant sur de nouveaux moyens d'échanges

(chat, entretiens par webcam) et des services en ligne (modules de conseils en ligne, conférences par webcam). Il concernera les demandeurs d'emploi volontaires.

### **20. Un aide-mémoire est envoyé suite à un appel au 3939**

Après un appel au 3939, le numéro unique de renseignement administratif, un aide-mémoire peut vous être envoyé sur votre smartphone. Il reprend les principales informations de l'échange avec Allô service public. Lancé en juillet 2013 sur les sujets «cartes grises», le mémo est progressivement étendu à d'autres thématiques. Ainsi depuis l'été 2014, le mémo cible les questions relatives à la carte d'identité et au passeport.

#### **faire simple**

##### **DÉMARCHE GÉNÉRALE**

##### **Qualité du service rendu**

- Tendre vers un point d'entrée unique de proximité pour l'utilisateur (téléphonique - physique - électronique/mail) : la simplicité pour l'utilisateur, la complexité pour l'administration / collectivité locale (cela sous-entend que le service rendu au public soit clarifié)
- Avoir une réponse personnalisée et en adéquation avec le besoin (l'empathie est une valeur à retrouver sans verser dans l'assistanat)

 **Écrit par GERS32**  
publié le 12/08/2014 - 16:13

### **21. Payer ses amendes par smartphone**

**AUJOURD'HUI** : de plus en plus de modes de paiement sont à votre disposition pour faciliter le règlement de vos amendes. Vous pouvez payer à distance par internet et par téléphone (serveur vocal interactif) ; payer par courrier (chèque ou timbre-amende) ; vous rendre dans un centre des finances publiques (carte bancaire, chèque, espèces) ou chez un buraliste (timbre amende ou paiement électronique).

**DEMAIN** : vous pourrez également payer vos PV électroniques via une application mobile (amendes forfaitaires télé-payables) sur votre smartphone.

**Echéance : fin de l'année 2014**



## 22. Les convocations au tribunal diffusées par voie électronique

**AUJOURD'HUI** : tous vos échanges avec la Justice se font par déplacement ou par courrier.

**DEMAIN** : pour plus de facilité et une meilleure réactivité, les juridictions développeront des modes de contact électroniques. Dans le cadre d'une procédure civile, vous pourrez demander à recevoir par SMS ou par mail la date d'une prochaine audience (ou d'autres informations dont vous devez être avisé). En matière pénale, vous pourrez recevoir votre convocation au tribunal ou d'autres documents vous concernant en ligne. Un SMS ou un mail vous informera de la disponibilité de ces documents sur un portail en ligne. Ce service est prévu dans le projet de loi relatif à la modernisation et à la simplification du droit et des procédures dans les domaines de la justice. **Echéance** : décembre 2015.

### ► JE SCOLARISE MON ENFANT

## 23. Un simulateur en ligne pour estimer le montant de sa bourse

**AUJOURD'HUI** : plus de 1 300 000 bourses sont versées tous les ans aux élèves de collège et de lycée. Néanmoins, les familles ont du mal à savoir si elles y ont droit et ne peuvent s'informer qu'auprès de l'établissement de leur enfant ou des services académiques.

**DEMAIN** : vous pourrez estimer en ligne le montant de vos droits de bourse (échéance : rentrée 2015). A terme vous pourrez déposer votre demande de bourse en ligne et suivre son avancement.

### faire simple

#### « BOURSES POUR COLLÉGIENS, LYCÉENS ET ÉTUDIANTS »

##### Je scolarise mon enfant

3 statuts, 3 procédures différentes. De quoi perturber les usagers, faire perdre des droits aux familles les moins à l'aise avec les démarches. Proposition : unifier les procédures de demande de bourses.

 **Écrit par titine brau**  
publié le 06/09/2014 - 11:44

## 24. Inscrire en ligne son enfant au collège et lycée

**AUJOURD'HUI** : une fois l'affectation de votre enfant connue, vous devez vous déplacer dans son nouvel établissement pour procéder à son inscription.

**DEMAIN** : un télé-service sera mis à disposition pour inscrire les élèves sans déplacement, sans préoccupation d'horaires et de jours d'ouverture. Ce service est en cours d'expérimentation.

### faire simple

#### « SIMPLIFIER LES INSCRIPTIONS SCOLAIRES EN NE DEMANDANT QU'UNE FOIS CHAQUE INFORMATION ET EN MODERNISANT LES FORMULAIRES »

##### Je scolarise mon enfant

J'ai dû remettre au moins 4 fois le nom et l'adresse de l'élève pour chacune des inscriptions scolaires de mes 3 enfants ! Chaque année je perds beaucoup de temps en «paperasses» (école, cantine, périscolaire, etc.) alors qu'avec un formulaire électronique qui distribue les informations aux bonnes personnes, cela serait bien plus simple pour les parents et limiterait les risques d'erreur. Arrêtons les formulaires papier ! Les pdf à remplir puis à scanner ne sont qu'une mince amélioration (seul l'envoi est simplifié). Aujourd'hui, il est temps d'avoir de vrais formulaires électroniques qui permettraient également une gestion plus simple au niveau des établissements scolaires et administrations. Le personnel ainsi libéré pourrait s'occuper d'autres choses à valeur ajoutée plus grande (conseil, formation). L'administration serait gagnante à utiliser les outils modernes.

 **Écrit par Cath67**  
publié le 23/07/2014 - 17:43

## 25. Régler en ligne ses frais de cantine

**AUJOURD'HUI** : le règlement des frais de cantine de vos enfants se fait encore souvent par chèque, ce qui suppose que vous vous déplaçiez ou que vous le fassiez parvenir par votre enfant.

**DEMAIN** : vous pourrez payer en ligne les frais de cantine dans une trentaine d'établissements scolaires du primaire dans le cadre d'une expérimentation. **Echéance** : expérimentation à partir de mars 2015.

## 26. Renforcer et personnaliser la qualité de service des sites académiques

Vous trouverez sur le site de votre académie les télé-services qui concernent la scolarisation de votre enfant ainsi qu'une information thématique personnalisée. Le déploiement se fera par vagues successives auprès des académies volontaires entre décembre 2014 et décembre 2015.

## 27. Pour les étudiants en réorientation et les étudiants européens : déposer son dossier d'inscription en ligne

Jusqu'à présent vous deviez contacter chaque établissement pour connaître son calendrier et ses modalités de recrutement. Désormais, vous pouvez constituer un dossier unique de candidature sur Admission Post-Bac selon un calendrier unique. Si vous êtes étudiant européen vous pourrez maintenant vous inscrire en première année de l'enseignement supérieur en France via le portail Admission Post-Bac.

De même, si vous êtes déjà inscrit dans l'enseignement supérieur et que vous souhaitez vous réorienter vous pouvez dorénavant postuler via le portail Admission Post-Bac. Vous pouvez aussi récupérer votre dossier, si vous étiez candidat l'année précédente et ainsi éviter de saisir de nouveau les informations que vous aviez renseignées.

## 28. Dématérialiser son livret scolaire

**AUJOURD'HUI** : vous ne pouvez pas consulter le « livret scolaire numérique » avant le baccalauréat de votre enfant.

**DEMAIN** : ce document sera dématérialisé afin que vous et votre enfant puissiez le consulter tout au long de l'année. Il vous permettra notamment de pré-remplir les dossiers d'inscription à l'enseignement supérieur sur [www.admission-postbac.fr](http://www.admission-postbac.fr).

**Echéance** : fin 2015.

## ► JE DEMANDE UNE PRESTATION DE SOLIDARITÉ

### 29. Pouvoir estimer ses droits à prestations sociales grâce à un simulateur en ligne

### 30. Prendre rendez-vous à la Caf en ligne

#### faire simple

##### RENDEZ-VOUS CAF

#### Qualité du service rendu

Création d'un service de prise de rendez-vous en ligne, permettant d'éviter la file interminable à la CAF et renseignant directement le motif de la visite. Nous pourrions ainsi passer directement à la deuxième étape (où on est appelé par son nom à un bureau). Maintenir tout de même une file pour les personnes sans rendez-vous.



Écrit par Cecile\_

publié le 18/08/2014 - 01:33

### 31. Accéder en ligne à un relevé de situation unique et mensuel de la Caf

**AUJOURD'HUI** : comme 12 millions d'allocataires vous recevez de la Caf une multitude de courriers pour vous indiquer votre situation mensuelle.

**DEMAIN** : vous pourrez tout simplement consulter votre relevé mensuel de situation sur le compte [caf.fr](http://caf.fr). Toutes les informations vous concernant (situation familiale et professionnelle, prestations reçues, date et montant des paiements...) seront enregistrées et accessibles en un même point.

**Echéance** : été 2015.

## ► JE ME LOGE

### 32. Faire sa demande de logement social en ligne

**AUJOURD'HUI** : vous pouvez d'ores et déjà renouveler votre dossier de demande de logement social en ligne, tous les ans, à la date anniversaire du dépôt de votre demande.

**DEMAIN** : vous disposerez d'un dossier unique de demande de logement social adressé à l'ensemble des bailleurs sociaux de votre choix et pourrez faire votre première demande directement en ligne. Vous pourrez à terme suivre l'avancement de votre dossier et consulter les disponibilités du parc immobilier dans votre commune.

**Echéance** : juillet 2015.


D'ici décembre 2015, le dépôt des pièces justificatives correspondantes sera également ouvert.

## faire simple

### « FACILITER VOS DÉMARCHES DE LOGEMENT SOCIAL »

#### Administration numérique

Créer une procédure de demande de logement social directement par internet et réduire le nombre de justificatifs.

 **Écrit par Alternative357**  
publié le 11/09/2014 - 13:52

### 33. Les pièces justificatives demandées par les agences immobilières seront limitées et harmonisées

**AUJOURD'HUI** : l'accès au logement, que ce soit dans le cadre de location ou d'acquisition, devient de plus en plus difficile pour de nombreux foyers. La liste des pièces justificatives demandées par les agences immobilières ne cesse d'augmenter (jusqu'à une douzaine).

**DEMAIN** : le décret définissant la liste limitative des pièces justificatives sera publié afin de rendre vos démarches plus simples auprès des agences immobilières.


**Echéance** : décembre 2014

## faire simple

### « STANDARDISER LES DOSSIERS IMMOBILIERS »

#### Je me loge

D'une agence à l'autre, les demandes de pièces justificatives pour constituer un dossier de location d'appartement, ou autre, varient énormément. Certaines agences pratiquant des sélections drastiques et très lourdes, empêchant l'accès à de nombreuses personnes et entraînant souvent des calvaires très longs. Une procédure claire standardisée au niveau national pourrait encadrer ce que les clients des agences immobilières doivent fournir comme pièces justificatives, les mêmes pour tout le monde ! Ceci est aussi valable pour les autres procédures (vente, achats...)

 **Écrit par Bastien31**  
publié le 21/07/2014 - 13:08

## ► JE CONDUIS UN VÉHICULE

### 34. Suivre en ligne le traitement de ses infractions routières

**HIER** : une fois que vous aviez réglé ou fait une contestation sur votre contravention, vous n'étiez pas en mesure de vous assurer que cela a bien été pris en compte.

**AUJOURD'HUI** : depuis octobre 2014, vous pouvez maintenant suivre en ligne le traitement de votre dossier (état d'avancement, paiement, arrêt des poursuites le cas échéant).

### 35. Pour les candidats à l'examen du permis de conduire, suivre leur demande en ligne

**AUJOURD'HUI** : pour obtenir votre permis de conduire, vous devez fournir à la préfecture un dossier de demande de délivrance du permis accompagné d'un formulaire.

**DEMAIN** : ce formulaire sera dématérialisé. Vous pourrez également accéder à un téléservice pour suivre l'avancement de votre dossier et être informé de la disponibilité de votre permis par SMS ou par courriel. Le

projet est en cours d'expérimentation dans deux départements.

Un bilan de l'expérimentation se tiendra en janvier 2015.

### 36. Adresser aux conducteurs leur code d'accès à télé-points par courrier

**AUJOURD'HUI** : pour consulter vos points restants sur votre permis de conduire, vous pouvez vous rendre en préfecture, adresser une demande spontanée par courrier à la préfecture ou envoyer un formulaire de demande d'accès à Télé-point (en y joignant une copie de votre pièce d'identité et de votre permis de conduire). Télé-points est un service en ligne qui vous permet de gérer et de consulter votre solde de points du permis de conduire.

**DEMAIN** : vous pourrez demander votre code d'accès à Télé-point par internet. Cette mesure est expérimentée dans les départements des Hauts-de-Seine et dans le Loiret avant la phase de généralisation.

#### faire simple

##### « POINTS PERMIS CONDUIRE »

##### Je conduis un véhicule

Pourquoi obliger à une démarche physique en préfecture pour obtenir ses codes d'accès ? C'est d'autant plus lourd que les horaires de préfecture sont restreints. Ce ne sont pas ceux du boulanger. Ne pourrait-on pas donner une adresse électronique valide, recevoir son code par mail puis le changer à la première connexion ?



Écrit par milou

publié le 08/09/2014 - 17:27

## ► JE PARS À LA RETRAITE

### 37. Suivre en ligne ses demandes de liquidation de complémentaire retraite

**AUJOURD'HUI** : au moment du départ à la retraite, la liquidation des droits de retraite complémentaire peut être compliquée : on vous donne peu de visibilité sur l'avancement de votre dossier et vous ne savez pas toujours qui contacter pour vous informer.

**DEMAIN** : un service en ligne vous permettra de visualiser simplement les différentes étapes de la liquidation et d'identifier l'interlocuteur en charge de votre dossier.

650 000 salariés du secteur privé pourront ainsi avoir accès à un service simplifié chaque année.

**Echéance** : juillet 2015.

### 38. Un courrier unique de relevés de cotisation et de versement envoyé par les organismes de complémentaires retraites

**AUJOURD'HUI** : quand vous êtes poly-pensionné et que vous percevez une retraite complémentaire, vous pouvez recevoir un contrôle de persistance des droits plus de 3 fois par an.

**DEMAIN** : toutes les institutions de retraite complémentaire Agirc-Arrco enverront un seul courrier de contrôle.

**Echéance** : juillet 2015.

## faire simple

### « CENTRALISER LA GESTION DES PENSIONS DE RÉVERSION »

#### Administration numérique

Il faut actuellement, notamment en cas de pension de réversion, prévenir tous les organismes (Carsat, Malakoff, Ircantec, etc.) au risque d'en oublier un et à chaque fois, ceux-ci demandent de remplir un dossier de réversion avec sensiblement les mêmes documents. Ne serait-il pas plus simple de déclarer à un seul organisme (via internet si possible) qui serait chargé de prévenir tous les autres et de récupérer un seul et même dossier pour chaque organisme ?

Écrit par Cyberpape  
publié le 04/08/2014 - 11:29

## ► JE PERDS UN PROCHE

### 40. Pour les plus modestes, faciliter l'accès aux successions et alléger la preuve d'hérédité

**AUJOURD'HUI** : lors d'un décès d'un proche, vous devez produire un certificat d'hérédité pour demander un transfert de courrier ou pour payer des factures restant dues. Dans 80% des cas, ce certificat d'hérédité est établi par un notaire.

**DEMAIN** : dans le cas d'une faible succession, un dispositif simplifié, vous permettra de justifier de votre qualité d'héritier sur la base d'éléments déclaratifs, de documents d'état civil et d'un certificat d'absence d'inscription de dernières volontés. Cette mesure inscrite au projet de loi relatif à la modernisation et à la simplification du droit et des procédures dans les domaines de la justice pourra entrer en vigueur d'ici le début de l'année 2015.

### 39. Les attestations fiscales dématérialisées

**AUJOURD'HUI** : votre caisse de retraite vous adresse par voie postale vos attestations fiscales nécessaires à votre déclaration de revenu au format papier.

**DEMAIN** : cette attestation fiscale sera dorénavant mise à votre disposition dans l'espace personnel du portail de l'assurance retraite [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)

The graphic features a central, downward-pointing triangular shape with a blue-to-purple gradient. This shape is set against a background of numerous thin, parallel lines in red and blue that radiate from the top and bottom edges, creating a sense of depth and movement. The word "ANNEXES" is centered within the blue portion of the triangle.

# ANNEXES

# ANNEXE 1 ► « QUELLES SONT LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES QUI VOUS IRRITENT LE PLUS ? »

Du 9 juillet au 15 septembre, les Français se sont exprimés sur [www.faire-simple.gouv.fr](http://www.faire-simple.gouv.fr) sur les démarches administratives qui polluent leur quotidien. Véritable outil participatif, la plateforme est conçue pour recueillir les demandes des usagers et participe à renforcer la proximité de l'Etat avec ses citoyens.

## L'objectif de la consultation était de :

- renforcer un dialogue de proximité de l'Etat et de ses citoyens ;
- faciliter les relations au quotidien entre usagers et agents de l'administration ;
- construire la modernisation de l'Etat à partir des besoins des usagers.

## ► LES FRANÇAIS, ACTEURS DE LA SIMPLIFICATION

### 1. La consultation nationale pour simplifier la vie des Français rencontre un large succès

La consultation « *Quelles sont les démarches administratives qui vous irritent le plus ?* », du 9 juillet au 15 septembre, a recueilli une large audience. C'est la première fois qu'une consultation citoyenne portant sur le thème de la simplification rencontre autant de succès. Avec plus de 2 000 contributions, les usagers ont pu librement renseigner les démarches administratives qui les irritent : paperasse, santé, éducation, relation aux administrations, numérique, ... sont les principales préoccupations exprimées par les Français. Parmi elles, une quarantaine de propositions ont été retenues. Les administrations s'attaquent à présent à appliquer des mesures concrètes, classées en 10 événements de vie, pour simplifier le quotidien des particuliers.



Pour accéder à l'intégralité des propositions, consultez la synthèse de la consultation : [www.faire-simple.gouv.fr/quelles-sont-les-demarches-administratives-qui-vous-irritent-le-plus](http://www.faire-simple.gouv.fr/quelles-sont-les-demarches-administratives-qui-vous-irritent-le-plus)

### 2. La méthode

La plateforme [www.faire-simple.gouv.fr](http://www.faire-simple.gouv.fr) est une plateforme participative centrée sur les contributions des usagers.

**1** Les internautes décrivent les démarches administratives les plus irritantes et **proposent des idées de simplification**. Chacun peut commenter les contributions et apporter son vote aux propositions les plus pertinentes.

**2** Les **analyses des contributions sont régulièrement transmises aux ministères concernés** pendant la période de consultation.

**3** Le 5 novembre, **une première vague de mesures est annoncée** avec un calendrier de mise en œuvre.

Cette démarche participative est associée à une volonté de transparence sur les mesures prises à l'issue de la consultation. Elle s'insère dans un programme spécifique sur 3 ans. Tous les 6 mois, de nouvelles mesures de simplification seront annoncées, dont l'état d'avancement sera accessible via un tableau de bord en ligne sur [www.simplification.modernisation.gouv.fr](http://www.simplification.modernisation.gouv.fr).

## **QUAND LA CONSULTATION FAIRE SIMPLE RÉVÈLE DES MESURES ENCORE MÉCONNUES DES CITOYENS :**

Le saviez-vous ? Des mesures ayant recueilli de nombreuses contributions sont déjà disponibles mais demeurent pourtant méconnues des usagers. Parmi elles :

### **LE RATTACHEMENT D'UN ENFANT À LA SÉCURITÉ SOCIALE DE SES PARENTS SUR [WWW.AMELI.FR](http://WWW.AMELI.FR)**

Le nouveau-né peut être rattaché **aux deux parents**, si ceux-ci sont tous les deux assurés. Il suffit d'adresser à la caisse d'Assurance Maladie la photocopie du livret de famille mis à jour ou de l'extrait de l'acte de naissance, ainsi que le formulaire « Demande de rattachement des enfants à l'un ou aux deux parents assurés », en ligne sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

### **DÉCÈS D'UN PROCHE : INFORMER DIFFÉRENTES ADMINISTRATIONS EN UNE SEULE FOIS**

Depuis mai 2013, les usagers peuvent déclarer la perte d'un proche, via le téléservice disponible sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), à 18 organismes sociaux parmi lesquels l'assurance retraite, l'assurance maladie, la CAF ou la MSA.

### **PORTER PLAINE RAPIDEMENT EN CAS DE VOL**

Il est possible de déposer une pré-plainte en ligne et de prendre rendez-vous pour enregistrer sa plainte au commissariat. L'attente sur place est ainsi évitée.

### **DÉMÉNAGEMENT : CHANGER D'ADRESSE FACILEMENT**

Pour simplifier les démarches administratives, un seul formulaire en ligne permet de regrouper la demande de changement d'adresse auprès de multiples services publics : la CPAM, Pôle emploi, la CAF, le service des impôts, etc. Le formulaire est accessible sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

### **FICHE DE RENSEIGNEMENT ADMINISTRATIVE : LA FICHE DE RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIVE DES ÉLÈVES DÉMATÉRIALISÉE**

Tous les ans, à la rentrée, en tant que parents d'élèves vous devez renseigner la fiche de renseignements administrative (coordonnées, composition de la famille, catégorie socio-professionnelle, etc.) de vos enfants. Vous pourrez désormais le faire en ligne au moment de l'inscription et tout au long de l'année, dès qu'il y aura un changement à signaler. La fiche et ses renseignements suivront votre enfant toute au long de sa scolarité au sein de son académie (de la 6<sup>e</sup> à la terminale et, à terme, post-bac). Depuis septembre 2014, les académies volontaires adoptent progressivement ce téléservice.

### **3. Calendrier de mise en œuvre**

#### **9 JUILLET – 15 SEPTEMBRE :**

Campagne de consultation grand public sur [www.faire-simple.gouv.fr](http://www.faire-simple.gouv.fr)

#### **FIN AOÛT – SEPTEMBRE :**

Travail des ministères

#### **5 NOVEMBRE :**

Annnonce des 40 premières mesures concrètes, avec calendrier de mise en œuvre

#### **MAI 2015 :**

Annnonce de nouvelles mesures pour faciliter la vie quotidienne des Français, et point d'étape des mesures déjà annoncées.



## ► DE NOUVEAUX ENJEUX À EXPLORER :

La consultation Faire simple a mis en lumière des difficultés spécifiques auxquelles sont confrontés les Français et qui sont autant de nouvelles pistes à explorer :

### • SIMPLIFIER LE LANGAGE ADMINISTRATIF.

Plusieurs contributions ont porté sur le manque de lisibilité du langage administratif – notamment pour les démarches fiscales – souvent technique et qui instaure une distance entre les usagers et leurs services publics.

• **HARMONISER LES DURÉES DE VALIDITÉ DES JUSTIFICATIFS**, notamment les justificatifs de domicile. D'une administration et d'une démarche à l'autre, les justificatifs demandés sont différents, ce qui crée de la confusion et multiplie les cas de dossiers incomplets.

• **RÉDUIRE LES DÉPLACEMENTS**. Les déplacements répétés en préfecture ou en mairie pour obtenir une pièce d'identité ou un certificat d'immatriculation constituent des pertes de temps considérables pour les usagers.

• **SIMPLIFIER LE CHANGEMENT D'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE**. Les parents d'élèves doivent faire l'intermédiaire entre les établissements pour se procurer un certificat de radiation et le fournir au nouvel établissement rejoint par l'enfant.

### LA CONSULTATION NATIONALE EN CHIFFRES :

# 2 024

**contributions** : une implication massive des internautes.  
• **2 862 commentaires** sur l'ensemble des propositions et 8 029 likes.

# + DE 80 500

visites sur le site

[www.faire-simple.gouv.fr](http://www.faire-simple.gouv.fr)

### • Le top des contributions :

1. Sur 22 thématiques, la santé arrive en tête des propositions (**16 % des contributions**),
2. la qualité du service rendu (**15 %**),
3. l'administration numérique (**14 %**).

### • SIMPLIFIER LE CHANGEMENT DE CAISSES

(CAF et CPAM) en cas de changement d'adresse. Lorsque l'on change de département, l'usager doit de nouveau faire une démarche d'affiliation à la CAF et à la CPAM. Les agences pourraient à l'avenir communiquer leurs informations sans solliciter l'administré.

### • SIMPLIFIER LES DÉMARCHES DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER.

Actuellement, toutes les démarches passent par les services consulaires. Plusieurs mesures sont en cours pour réduire les déplacements aux consulats.

### • EFFECTUER LES DÉMARCHES DE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION EN LIGNE

(demande de certificat d'immatriculation, changement de titulaire, changement d'adresse...) et ainsi gagner du temps et économiser des déplacements.

### • SIMPLIFIER LE PAIEMENT ET LA CONTESTATION DES AMENDES.

Les notifications d'infractions routières peuvent être l'objet de démarches répétées en cas de contestation. En simplifiant le suivi et le paiement des amendes, l'administration pourra faciliter les démarches des usagers et améliorer leur recouvrement.

### • COLLECTIVITÉS TERRITORIALES :

**DIVERSIFIER LES MODES DE PAIEMENT**. Le chèque est souvent le seul moyen de paiement accepté pour le règlement des frais payés aux collectivités territoriales (cantine, crèches, piscine...). D'autres modes, dématérialisés, sont à l'étude.

# **ANNEXE 2 ► UNE STRATÉGIE SYSTÉMATIQUE** **POUR « FAIRE SIMPLE »**

Le Gouvernement accélère l'effort de simplification en faveur des particuliers qui procède désormais d'une démarche systématique.

Ce changement est d'ores et déjà en marche. **La loi du 12 novembre 2013 a ainsi décidé cette transformation fondamentale dans les relations entre les administrations et le public en affirmant le nouveau principe « silence valant accord ».** Celui-ci entre en vigueur le **12 novembre 2014** et s'appliquera à plus de 1200 procédures avec un impact concret sur les délais de réponse des services publics aux Français et aux entreprises. La liste de ces procédures et les délais applicables sont consultables sur le site [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

Cette loi se traduit également par **trois ordonnances présentées aujourd'hui en Conseil des ministres qui visent à simplifier les procédures administratives.** Pour accélérer et faciliter l'adoption des décisions administratives prises après avis d'organismes consultatifs, l'ordonnance relative aux délibérations collégiales à distance des administrations élargit les possibilités de recours aux nouvelles technologies.

**L'ordonnance relative à la publicité des avis préalables** permet à l'utilisateur de demander la communication des avis avant même que la décision administrative ait été prise, et donc le cas échéant de modifier ou de compléter son dossier pour éviter un refus.

Enfin, **l'ordonnance relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives** permet à tout usager de saisir l'administration en ligne (via un courriel ou tout autre dispositif électronique mis en place par la puissance publique) dans les mêmes conditions

que par un courrier papier et de remplacer si l'utilisateur l'accepte, le recommandé par un procédé électronique.

Enfin, pour moderniser et faciliter l'accès aux règles de la procédure administrative, **la loi du 12 novembre 2013** prévoit également l'adoption d'un code des relations entre les administrations et le public.

**Avec plus de 2 000 propositions, les Français se sont largement investis dans la dynamique de simplification portée par le Gouvernement.**

La qualité des contributions permet de proposer 40 premières mesures qui constituent la première phase d'une stratégie systématique de simplification des démarches administratives. Ainsi, de nouvelles dispositions seront présentées tous les six mois, visant à faciliter la vie des Français en leur évitant notamment des déplacements intempestifs ou la fourniture de documents administratifs inutiles.

Par ailleurs, plusieurs thématiques, **l'emploi, le handicap, la famille ou encore les retraites** font l'objet d'une attention particulière et se déploieront sur la base d'un calendrier spécifique:

- **Des travaux menés par le ministère des Affaires sociales, de la santé et du droit des femmes et la Caisse Nationale des Allocations familiales (CNAF) s'attacheront à simplifier la vie des familles.** Ces travaux pourront porter tant sur les rapports quotidiens des parents avec les caisses d'allocations familiales (demande de prestations familiales) que sur les échéances

récurrentes (rentrée scolaire, inscription dans la classe supérieure) auxquelles font face chaque année les familles »

• **La perte d'un emploi s'accompagne de démarches administratives chronophages :** s'inscrire à Pôle emploi, prendre rendez-vous, joindre les documents (détenus par ailleurs par l'administration), justifier les périodes d'activité et préparer les prochaines étapes de son projet professionnel. Ces démarches sont à réitérer à chaque réinscription ou changement de situation. Plusieurs acteurs proposent des dispositifs d'accompagnement des demandeurs d'emploi sur le chemin du retour à l'emploi (Pôle emploi, CNAF, APEC, Conseil régionaux...). Ils sont cependant mal connus et difficiles d'accès pour une grande partie du public. Un chantier est ouvert pour faciliter les démarches vis-à-vis des services publics de l'emploi.

• **Pour les personnes en situation de handicap, les démarches administratives sont particulièrement nombreuses,** entre demandes de cartes de stationnement, demandes d'allocation, de prestation de compensation, de carte handicapée, etc... La qualité de l'accueil au sein des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) mais aussi la qualité de l'information, la simplification des démarches pour les premières demandes - comme pour les renouvellements - sont des enjeux majeurs pour faciliter la vie des personnes handicapées et de leurs familles.

• **Enfin, le chantier lancé par le gouvernement en matière de retraites** visera à simplifier les démarches des usagers auprès de leurs caisses et de leurs complémentaires, à mieux les informer sur la complétude de leur carrière et leurs droits à la retraite.

Pour mener à bien tous ces chantiers, un Collectif de Mobilisation - Faire Simple va être constitué. Y seront associées des personnalités issues de divers horizons (services de l'État, CAF, Pôle emploi, association de consommateurs, collectivité

locale, assistante sociale, défenseur des droits, expert numérique ...etc).

**Son rôle sera triple :**

- valider les mesures identifiées par les Français, et définir les priorités ;
- associer et mobiliser les différents acteurs de l'administration au sens large, au-delà de l'État (collectivités locales, banques, assurances ou mutuelles par exemple) ;
- faire connaître régulièrement l'avancement du projet.

**Une consultation spécifique en faveur de la Jeunesse**

**Simplifier les démarches administratives des jeunes pour les accompagner dans leur autonomie.**

Conformément à l'orientation voulue par le Président de la République lors de son discours du 30 octobre dernier, et afin de poursuivre l'impulsion engagée, une consultation dédiée spécifiquement aux jeunes sera lancée prochainement qui reprendra le principe de la consultation Faire Simple mais s'appuiera également sur les réseaux sociaux et les différents types d'outils numériques.

# CONTACT PRESSE

**Barbara Pennamen**

01 42 75 64 40

06 08 16 61 42

[cabinet-res.communication-presse@pm.gouv.fr](mailto:cabinet-res.communication-presse@pm.gouv.fr)

