

RhôneAlpes<sup>Région</sup>



**MENER DES DÉMARCHES**

**AVEC LES ADMINISTRATIONS,**

**ÉCHANGER AVEC**

**COLLECTIVITÉS ET L'ÉTAT**

[rhonealpes.fr](http://rhonealpes.fr)

**LE PASS  
NUMÉRIQUE |**  
SOLIDARITÉ | PROXIMITÉ | INNOVATION |

L'utilisation d'Internet vise à simplifier et fluidifier les relations entre les administrations et les usagers. C'est ce qu'on appelle la dématérialisation. Elle nous permet aujourd'hui d'effectuer des démarches à distance à toute heure et d'obtenir des formulaires en ligne. Le numérique est également largement utilisé pour faciliter l'expression ou la participation citoyenne. Débats, dispositifs de consultation ou de concertation des habitants passent désormais également par Internet...

## QUELS SONT LES ATOUTS DE LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES ?



La dématérialisation est au cœur du programme appelé « *choc de simplification* » lancé en mai 2013.

**Elle présente de nombreux atouts.**

- **Simplifier et améliorer le dialogue entre les administrés et l'administration** - échanges plus fiables, plus rapides, plus économiques (pas de déplacement, d'affranchissement). Signaler un problème de voirie, faire ses demandes d'actes d'état civil peut se faire par Internet. Vous pouvez désormais également déposer une pré-plainte en ligne sur [www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/](http://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/)
- **Améliorer les relations entre administrations**, grâce au partage de leurs informations. Le croisement des données des impôts et de la CPAM, par exemple, permet d'attribuer les aides de la CAF sans avoir à refaire une déclaration comme c'était le cas auparavant. Cette interconnexion de bases de données est encadrée par la loi « Informatique et liberté » et soumise pour certaines à autorisation de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

→ **Participer au développement économique** de notre pays en faisant émerger de nouveaux services. La simplification des démarches pour les créateurs d'entreprises en est une illustration.

→ **Recueillir la parole ou l'avis des habitants individuellement ou collectivement.** Le site [parlement-et-citoyens.fr](http://parlement-et-citoyens.fr) permet par exemple de participer à l'élaboration de propositions de lois des députés et sénateurs. Au niveau local des dispositifs associant les usagers ou habitants (projets d'aménagements, élaboration de budgets participatifs).

**Attention :** avant de faire des demandes, il est important de vérifier que vous êtes bien sur le site officiel concerné. En effet, certains sites frauduleux imitent les sites officiels pour récupérer vos informations personnelles, c'est la méthode du phishing.

**Pour en savoir + :**  
[www.arobase.org/phishing/](http://www.arobase.org/phishing/)

## QUELS SERVICES PUBLICS PUIS-JE UTILISER ?



**Les services accessibles à tous, relevant principalement de l'État**

- **Les services publics :** Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM), de Retraite (CRAM), d'Allocation Familiale (CAF), Trésor Public (pour régler vos impôts), Pôle Emploi
- **Les affaires judiciaires :** demande d'extrait de casier judiciaire en ligne, règlement des amendes (dont le montant peut être réduit),
- **Les démarches associatives :** formulaires de déclaration ou de gestion d'une association, demandes de subvention, dépôt de pré-plainte en ligne.

**Pour en savoir + :**  
<http://mon.service-public.fr>

**Les services des collectivités, plus ou moins développés selon les territoires**

- Inscrire son enfant à la crèche ou à la cantine, régler les factures tout en accédant au menu quotidien, réserver la salle polyvalente, assister au conseil municipal retransmis en direct via Internet... Ces services peuvent s'avérer très pratiques pour l'usager, mais toutes les collectivités n'en sont pas au même stade d'avancement.

**INTERNET  
BOULEVERSE  
LA RELATION  
ENTRE L'ÉTAT,  
L'ÉLU ET LE  
CITOYEN.**



**OÙ TROUVER**

**DE L'AIDE**

**POUR VOS**

**DÉMARCHES ?**

**VERS UN  
CITOYEN  
QUI PEUT  
SOUMETTRE,  
ALERTER ET  
PROPOSER  
DES IDÉES À  
L'ADMINISTRATION,  
À SON ÉLU ET SE  
(RÉ)-IMPLIQUER  
DANS LA VIE  
DE LA CITÉ.**



**Au-delà de la présence des points d'accueil et guichets des différentes administrations, certains espaces peuvent aussi vous soutenir dans vos démarches et vous permettre de devenir autonome face à ces outils :**

- les Points Information Médiation Multi Services (PIMMS),
- les Relais Services Publics (RSP),
- les Maisons de Services Publics (MSP),
- les Espaces Publics Numériques (EPN).

Pour trouver l'Espace Public Numérique près de chez vous, rendez-vous sur [www.coraia.org](http://www.coraia.org)

**LA TRANSPARENCE  
ET L'OUVERTURE  
DES DONNÉES  
PUBLIQUES SONT  
RÉCLAMÉES ET  
PROPICES AU  
DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUE.**

« L'Open Data » désigne le mouvement visant à rendre accessible à tous, via Internet, les données publiques non nominatives, ne relevant ni de la vie privée, ni de la sécurité. L'État français s'est engagé dans cette démarche. Il préconise que les administrations et les collectivités rendent également disponibles leurs données en matière d'aménagement, d'urbanisme, d'habitat, de transports, d'environnement, de gestion des risques...

## L'OPEN DATA...

### QUESAKO ?



Mises en ligne dans des formats informatiques réutilisables par tous, ces données pourront être réexploitées, étudiées, croisées, de manière à :

- créer de nouvelles applications et de nouveaux services (bien souvent insoupçonnés !)
- générer la création d'activités économiques,
- mieux comprendre les territoires,
- ou encore apporter plus de « transparence démocratique ».

Cette mouvance s'illustre entre autres par le portail de l'état <http://www.data.gouv.fr>, mais aussi par les différents sites mis en place par de nombreuses collectivités locales ainsi que par des initiatives de collectifs citoyens à l'image du site <http://www.nosdonnees.fr>

La commission d'accès aux documents administratifs - CADA - est chargée de veiller à la liberté de circulation et à la protection des données. Elle peut-être saisie par toute personne qui se voit refuser l'accès à un document administratif ou n'obtient pas de réponse de l'administration dans un délai d'un mois. Plus d'infos sur [www.cada.fr](http://www.cada.fr)



## À RETENIR



1. La dématérialisation des services publics est une évolution irréversible.
2. Des services en ligne existent à tous les niveaux : Europe, Etat, collectivités locales.
3. La dématérialisation des services est un levier pour favoriser un meilleur dialogue entre les élus et les administrés.
4. Certains sites imitent (presque) à la perfection les sites officiels, tout comme les sites bancaires, pour récupérer vos données personnelles.
5. Dans certains cas, la dématérialisation des procédures est un passage obligé pour l'utilisateur (exemple: accéder aux offres de Pôle Emploi).