

Administration et citoyenneté

Qu'apportent les technologies de l'information sur cette thématique ?

Les technologies de l'information et de la communication sont pour l'Etat et les collectivités territoriales un moyen d'améliorer la qualité et l'efficacité des services publics en facilitant les démarches administratives (formulaires en ligne, télé-services, téléprocédures) et l'accès aux informations publiques.

L'administration électronique désigne l'ensemble des technologies et des usages liés à la possibilité de s'informer, d'être orienté mais aussi de réaliser des démarches administratives, via les services en ligne ou des dispositifs d'accès à distance comme les visioquichets.

45% des Français (soit 72% des internautes) ont déjà effectué une démarche administrative sur Internet, parfois même sans savoir ce que signifie le terme «administration électronique» (83%). On notera que 80% d'entre eux sont satisfaits de la qualité de l'information et de la facilité avec laquelle on peut effectuer les démarches.

300 services ont été déployés par l'Etat dans le cadre du programme ADELE sur la période 2004-2007 pour un montant de 1,8 milliards d'euros. A titre d'exemple, la déclaration d'impôt en ligne a été effectuée par plus de 7 millions de français en 2007. L'objectif est d'améliorer la qualité de l'administration mais aussi de faire des économies : une procédure électronique coûte 100 fois moins cher que son équivalent sur papier. Les collectivités territoriales ont également commencé la mise en place de services en ligne en direction des citoyens (gestion des crèches, cantines, bibliothèques ou équipements sportifs par exemple).

Quels rôles peuvent jouer les EPN ?

Fracture numérique, inquiétude devant un nouvel usage encore méconnu, matériel inadapté ou pas

assez performant pour accéder à une connexion sécurisée, illettrisme... l'égalité d'accès aux services publics est un enjeu important auquel les EPN peuvent apporter des réponses adaptées.

Les EPN, qu'ils soient publics ou associatifs, peuvent constituer des relais de l'administration en présentant l'offre de services proposée tant au niveau local que national et en accompagnant les usagers sur ce nouveau moyen d'accès à l'administration.

Quels sont les partenaires possibles ?

► Direction des Services Fiscaux et Centres des Impôts (Trésor Public)

En charge du recouvrement des impôts, ces services de l'Etat sont présents dans chaque département. Leur coordonnées sont disponibles sur : <http://www.impots.gouv.fr>

► Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE)

Service public de l'emploi, l'agence est représentée partout sur le territoire. Voir : <http://www.anpe.fr>

► ASSEDIC

Financée par les contributions des employeurs et des salariés, l'assurance chômage distribue des allocations et aide au retour à l'emploi. Voir : <http://www.assedic.fr>

Remarque : Ces deux entités sont amenées à fusionner très prochainement

► Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

Présentes sur tout le territoire, les Caisses d'Allocations Familiales prennent en charge les prestations aux familles et développent une action sociale. Voir : <http://www.caf.fr>

► Mairies

Comment s'y prendre ?

► Associer autant que possible les agents des administrations (services des impôts, CAF, ANPE, etc.) à la préparation et/ou à l'animation des ateliers, l'animateur de l'EPN se limitant au

rôle d'accompagnateur à la prise en main de l'outil informatique. La reconnaissance de l'espace comme lieu de référence par les administrations locales et l'accueil sur certains ateliers d'agents des administrations publiques renforceront la confiance des usagers.

▶ **Adopter une démarche pédagogique** qui réponde aux attentes concrètes des usagers.

▶ **Préparer le plan de communication** avec les partenaires.

▶ **Prévoir des outils de communication** tels que affichettes et dépliants présentant les activités proposées et les distribuer dans les services publics partenaires et dans les collectivités. Proposer d'apposer les logos des partenaires sur les outils de communication.

Quelles activités proposer ?

1 Atelier découverte sur les services publics en ligne et/ou les téléprocédures

- ▶ Présentation des principaux sites publics de l'administration française.
- ▶ Présentation des téléservices de la commune.
- ▶ Déclaration de revenus en ligne.
- ▶ Démarches sociales, changement d'adresse, actes de naissance, casier judiciaire, etc.
- ▶ Téléchargement de documents de la Caisse d'Allocations Familiales.
- ▶ Pointage aux allocations chômage.

Penser à

- Prévoir une formation des animateurs par les partenaires sur les aspects les plus pointus.
- Prévoir des clés USB, ou éventuellement des cédéroms, pour stocker et remettre les certificats de télé-déclaration des participants.

Exemples en ligne

- Expériences picardes de télédéclaration en EPN
- Formation des animateurs sur la déclaration des revenus en ligne
- Bilan du rapprochement entre la Caisse des Dépôts (à travers le réseau Cyber-base) et le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie dans le cadre de la campagne de déclaration de revenus en ligne

2 Organisation d'événements ciblés

- ▶ Journées « Déclaration d'impôts ».
- ▶ Journées « Les services en ligne de ma commune ».

Penser à

- Organiser des événements à intervalle régulier pour créer une réelle dynamique auprès des usagers.
- Associer fortement les partenaires à la préparation et à la promotion des événements.

Exemples en ligne

- Comptes-rendus de rencontres organisées dans le cadre des jeudis des EPN
- Retour d'expériences en Rhône-Alpes

3 Session « libre consultation » accompagnée

- ▶ Points d'accès pour effectuer ses démarches publiques en autonomie.
- ▶ Mise à disposition de visioquichets ou de points d'accès à l'administration par visioconférence.

Penser à

- Demander aux partenaires une formation des animateurs de l'EPN ou la mise en place d'une « hot-line » téléphonique dédiée aux animateurs ou d'un point de contact privilégié pour renseigner l'animateur.
- Réserver un espace suffisamment isolé pour permettre la confidentialité.
- S'inscrire dans une démarche de labellisation « Relais Services Publics » notamment pour les EPN en milieu rural.

Exemples en ligne

- Inforoutes de l'Ardèche et RSP

4 Atelier « participation citoyenne »

- ▶ Aider les habitants à mieux utiliser les forums du site de la mairie.
- ▶ Favoriser l'écrit public par exemple en accompagnant la participation des citoyens aux encyclopédies collaboratives sur un territoire.

Penser à

- Impliquer les services municipaux dans la préparation des ateliers ou la mise en ligne d'un débat public.

Exemples en ligne

- Wikibrest
- Wikimanche
- Wiki Picardie
- Démarche participative à Grigny (69)

Pour aller plus loin :

- Présentation des Relais de Services Publics
- E-administration dans les lieux d'accès publics (ARDESI)