

La solution issue du partenariat entre la Caisse des dépôts et la Documentation française.



SPL TELEFORMULAIRES

Projet ADELINÉ - NOUVEL ARRIVANT

28 avril 2006

UN SERVICE



- **SPL Téléformulaires est une offre destinée aux collectivités adhérentes à Service Public Local...**
 - ...qui souhaitent enrichir leur site Internet de formulaires en ligne pour leurs administrés
 - ...concernant des démarches locales pouvant être effectuées auprès des services de la collectivité

- **SPL Téléformulaires a pour but de...**
 - ...favoriser progressivement la dématérialisation des démarches,
 - ...en facilitant la définition et la mise en œuvre de l'organisation à mettre en place,
 - ...par une offre restreinte de téléformulaires pour débiter, associés à un back office étudié pour les collectivités et avec les collectivités, dans le cadre d'un accompagnement soutenu pris en charge par la Caisse des dépôts

- **15 formulaires intelligents proposés aux collectivités pilotes d'une première phase d'expérimentation qui incluent :**
 - Les règles métiers étudiées en collaboration avec les services concernés
 - Une approche didactique simple pour favoriser un premier usage par les administrés
 - La possibilité pour l'utilisateur de saisir des données personnelles et de les transmettre au seul service concerné au sein de la collectivité
 - La gestion de l'accusé réception de la démarche

Événements

Demande de rendez vous avec un élu
 Demande d'autorisation temporaire de débit de boisson
 Demande d'intervention des services municipaux
 Demande de location de salle municipale
 Demande d'autorisation de stationnement pour déménagement

Enfance

Demande d'inscription à la crèche
 Demande d'inscription à la garderie
 Demande d'inscription à la cantine
 Demande d'inscription pour un centre de vacances

Papiers

Demande d'attestation de changement de domicile
 Demande de livret de famille
 Demande de copie d'acte d'état civil – acte de naissance
 Demande de copie d'acte d'état civil – acte de mariage
 Demande de copie d'acte d'état civil – acte de décès
 Déclaration de chiens de première et deuxième catégorie

- **Une interface de suivi des demandes des usagers :**
 - Reçues
 - Non traitées
 - Traitées
 - En cours de traitement

- **Un back office qui permet :**
 - Au chef de service de visualiser l'ensemble des demandes reçues, leur prise en charge par ses agents et d'en suivre le traitement
 - Aux agents de consulter les demandes, de procéder à leur traitement, d'enregistrer divers événements et de tracer la prise en charge des différentes demandes

- Une méthodologie générale permettant aux collectivités d'appréhender l'ensemble des aspects de la mise en œuvre d'une démarche administrative en ligne :
 - **Technique :**
 - Document méthodologique d'intégration de la solution
 - Assistance technique par téléphone
 - **Juridique :**
 - Guide juridique précisant les responsabilités des acteurs en matière de :
 - protection, gestion, stockage des données personnelles
 - sécurité des systèmes informatiques selon la nature des démarches
 - Assistance pour la déclaration à la CNIL des traitements de données à caractère personnelles
 - **Organisationnel :**
 - Documents méthodologiques de mise en place et de paramétrage des formulaires
 - Formations prises en charge par la Caisse des dépôts pour faciliter la conduite du changement

- SPL Téléformulaire a été conçu avec la collaboration d'adhérents pilotes et pionniers dans les services en ligne :
 - Villes d' Anger, Bondy, Conflans Sainte Honorine, Dijon, Frouard, Gentilly, Niort, Orléans, Pau, Pornichet, Rennes, Roanne, Rouen, Rosny sous bois, Saint-Etienne, Vandoeuvre-les-nancy, Vitry
 - CC de parthenay

- L'expérimentation ADELINÉ - « Accès Dématérialisé Local aux Infrastructures Nationales d'E-administration » - s'inscrit dans le programme ADELE de développement de l'administration électronique
- L'un des projets du programme d'ADELE, *Mon Service Public*, soutenu par la Direction Générale de la Modernisation de l'État (DGME) en collaboration avec toutes les ministères et administrations nationales, consiste à **donner à chaque citoyen l'accès via Internet à ses différents comptes administratifs**, avec des enjeux importants en termes :
 - juridiques, concernant la protection des données personnelles
 - et de sécurité informatique, concernant notamment les droits d'accès au compte administratif personnelles et la garantie d'étanchéité des informations entre les différentes administrations
- L'expérimentation ADELINÉ permet le lien entre deux cercles d'acteurs pilotes engagés à l'égard du développement de l'administration électronique :
 - les **organismes nationaux** pilotes partenaires de *Mon Service Public* - CAF et ANPE
 - les **services administratifs de chacune des collectivités pilotes**.

Les objectifs d'ADELINE

- ADELINE, tout en expérimentant techniquement les principes de Mon Service Public, vise à développer des applications pratiques permettant :
 - aux acteurs locaux d'avoir un rôle central dans les services administratifs rendus aux citoyens, notamment via internet et les nouvelles technologies
 - améliorer par la possibilité de personnalisation les services offerts par les collectivités à leurs administrés

- Une première application pratique de l'expérimentation a été inaugurée à Vandoeuvres-lès-Nancy le 31 janvier puis à Parthenay le 10 février 2006 avec le cas du « Nouvel arrivant » sur la commune

- L'expérimentation Adeline se poursuit actuellement avec la DGME et, en parallèle, de nouvelles applications pratiques sont prévues pour l'année 2006.

ADELIN R&D : le périmètre de l'expérimentation technique

- L'expérimentation ADELIN expérimente, sur un périmètre restreint aux représentants pilotes des acteurs nationaux et locaux, les principes de l'administration personnalisée de demain et dessine des orientations pour le projet *Mon Service Public* :
 - l'accès direct et sécurisé, à partir du site de la commune, à tous les **comptes administratifs nationaux et locaux du citoyen**
 - le **pré-remplissage de formulaires administratifs à partir d'un espace de données personnelles** pour une diffusion auprès des services administratifs de son choix.

- Le projet ADELIN met en œuvre une **authentification des usagers** pour accéder à leurs comptes administratifs personnels basée sur une **fédération d'identité commune et partagée entre deux « cercles de confiance »** :
 - les organismes nationaux pilotes (CAF et ANPE) partenaires de *Mon Service Public*
 - les services administratifs de la collectivité pilote.
- Il s'appuie sur les technologies issues de **Liberty Alliance** - Groupement de grandes entreprises pour définir des standards et profils de gestion des identités dans les échanges entre entités indépendantes (<http://www.projectliberty.org/>) :
 - Le FOURNISSEUR D'IDENTITÉ (IDP) :
 - Serveur spécialisé conforme au standard Liberty Alliance (IdentityProvider ou IdP). Il est chargé de l'identification et l'authentification d'une personne. Il assure la fourniture d'une preuve de l'authentification sous la forme d'une assertion d'authentification. Il doit supporter les mécanismes de fédération d'identité préconisés par Liberty Alliance (ID-FF)
 - Le FOURNISSEUR DE SERVICE :
 - Serveur applicatif qui sous-traite l'identification et l'authentification d'une personne auprès d'un fournisseur d'identité en se conformant au standard Liberty Alliance. (ServiceProvider ou SP)

Les services opérationnels issus de l'expérimentation ADELINE: les services « Événements de vie »

- Le citoyen doit faire face à un nombre accru de démarches administratives, nationales et locales, à l'occasion d'événements majeurs dans sa vie (un déménagement, un mariage, la naissance d'un enfant, etc.)
- Les services pratiques qui sont définis dans le cadre du programme Adeline visent à simplifier l'accès à un ensemble de démarches engendrées à l'occasion de l'un de ces événements.
- Pour commencer, le premier événement de vie choisi est **le cas d'un nouvel arrivant emménageant dans la commune**
- Courant 2006, de nouveaux événements de vie seront étudiés en partenariat avec les collectivités pilotes puis développés selon les mêmes principes génériques.

1^{er} service opérationnel : le service « Nouvel arrivant »

- En partenariat avec 5 collectivités, Vandoeuvre-lès-Nancy, la communauté de communes de Parthenay, Franconville, le Conseil Général du Val d'Oise et Rennes, la Caisse des Dépôts a développé un service destiné aux citoyens emménageant ou venant d'emménager dans une nouvelle commune.
- Le service propose une sélection de services en ligne et de démarches administratives adaptés au cas du nouvel arrivant sur une commune
 - Selon le profil de l'utilisateur :
 - Situation matrimoniale,
 - Avec ou sans enfants,
 - Avec ou sans emploi,
 - Etc.
 - Selon deux types de classement :
 - par catégories (Préparer mon arrivée, Ma vie dans la commune) puis par thème (habitation, papiers, enfants, emploi et dans le temps)
 - Dans le temps (1 mois avant, pendant mon déménagement, après) puis par type d'utilisateur (moins de 25 ans, demandeur d'emploi...)

Service-Public Local :

- Etienne Berling,
tél. 01 58 50 73 98
courriel : etienne.berling@caissedesdepots.fr