

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DÉMATÉRIALISÉES

En partenariat avec



L'association ADAC est labellisée PCB2

5
n°
FÉVRIER 2018

Depuis une dizaine d'années, on assiste à un mouvement de dématérialisation des démarches administratives par différents organismes : CAF, Centre des Impôts, banques, Pôle Emploi, Assurance Maladie..., tous proposent voire incitent à réaliser vos démarches ou demander des informations via leur site internet ou applications..

Cette pratique connaît un succès grandissant puisque 3 français sur 4 ont effectué au moins une demande administrative via internet au cours des 12 derniers mois.

L'objectif ? Gain de temps pour le service, pour l'utilisateur, mais aussi réduction des coûts de traitement de dossiers, diminution du nombre d'impressions, facilité d'archivage, etc.

De nombreuses démarches peuvent être maintenant faites sans avoir à se déplacer dans les administrations, comme par exemple, l'achat d'un timbre fiscal pour le passeport, la déclaration de cession d'un véhicule, l'inscription sur les listes électorales, la demande d'extrait de casier judiciaire, l'inscription au lycée, l'inscription à Pôle emploi

Vous trouverez ci-dessous une liste d'exemples non exhaustive de démarches administratives dématérialisées.

QUELLE DÉMARCHE ?	OÙ, COMMENT ?
Déclaration des revenus	<ul style="list-style-type: none"> Par internet sur www.impots.gouv.fr Avec l'application Impots.gouv sur ios et Android <p>À NOTER : en 2016, la déclaration en ligne était obligatoire pour les ménages dont les revenus étaient supérieurs à 28 000 €, et elle le deviendra pour l'ensemble des ménages en 2019 (exception faite pour les personnes sans équipement).</p>
Paieement des impôts	<ul style="list-style-type: none"> www.telepaiement.dgfi.fr
Demande d'une carte européenne d'assurance maladie, suivi des remboursements, édition d'attestations de droits, changement de coordonnées	<ul style="list-style-type: none"> Par le compte www.ameli.fr Par les bornes multiservices dans les points d'accueil des caisses CPAM Par l'application ameli, l'assurance maladie sur ios et Android
Changement de coordonnées	<p>www.service-public.fr : déclaration possible auprès de plusieurs organismes (jusqu'à 15 organismes nationaux, publics ou privés). Egalement possible pour la carte grise.</p>
Pré-plainte en ligne	<ul style="list-style-type: none"> Sur le site www.pre.plainte-en-ligne.gouv.fr



LE PETIT + DE LA CONSEILLÈRE

*Il est important de rester attentif
aux conditions d'utilisation*

QUELLE DÉMARCHE ?	OÙ, COMMENT ?
Païement des amendes	Trois canaux de païement dématérialisés sont proposés à l'usager : <ul style="list-style-type: none"> • le site amendes.gouv.fr • l'application pour smartphone Amendes.gouv • le serveur vocal interactif (0811 10 10 10)
Demande de bourse et de logement étudiant	Toute demande de bourse et/ou de logement étudiant s'effectue désormais intégralement et obligatoirement par internet. www.MesServices.etudiant.gouv.fr La transmission des pièces justificatives est dématérialisée et le demandeur peut suivre, en ligne, l'avancement de sa demande.
Déclaration trimestrielle RSA, prime d'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Sur l'espace Mon Compte de la CAF : www.caf.fr • Sur l'écran d'accueil de l'application CAF - Mon compte
Demande d'aide au logement	Mon Compte de la CAF : www.caf.fr Dans espaces libre-service où les usagers bénéficient de l'aide d'un agent de la CAF
Demande et renouvellement de logement social	Sur demande-logement-social.gouv.fr
Déclaration des salaires versés à un employé à domicile (CESU)	Sur www.cesu.urssaf.fr
Démarche en préfecture	Prise de rdv pour demande de titre de séjour (voir adresse de site de chaque préfecture)
Inscription à Pôle Emploi	www.pole-emploi.fr
Intranet employeur	Lorsque celui-ci en dispose : en fonction, possibilité d'accès aux informations liées aux ressources humaines, action sociale... (voir adresse de sites de chaque employeur)



À NOTER

Cette avancée peut aussi être source de difficultés. Pour certaines personnes, le souci n'est pas tant l'accès à Internet, que l'appréhension et la maîtrise de l'outil informatique. En effet, 21 % des français ayant accès à Internet déclarent ne pas se sentir très à l'aise avec son utilisation quotidienne (source baromètre numérique du Crédoc).

BON À SAVOIR LORSQUE L'ON RÉALISE SES DÉMARCHES PAR INTERNET

→ Lorsque le choix de support dématérialisé est fait, il n'est pas toujours possible de revenir au format papier. C'est le cas par exemple chez ENGIE et EDF. Les banques, l'assurance maladie et beaucoup d'opérateurs de téléphonie appliquent le format dématérialisé par défaut.

→ Soyez vigilants, lors d'une démarche via internet : en effet, des sites prennent l'apparence de sites officiels et facturent leurs services. Ces sites n'ont rien d'illégal car ils affichent clairement leurs prix, mais il est prudent de vérifier si vous pouvez obtenir les mêmes services gratuitement ou à moindre coût via les sites officiels.

Les sites officiels de l'administration française doivent se terminer par « .gouv.fr » ou « .fr » et jamais par « .gouv.org » ou « .gouv.com ». Toutefois, un site en « .fr » n'est pas l'assurance d'un site officiel d'une administration car d'autres sites peuvent avoir cette extension.

En cas de doute, il est possible de vérifier les « mentions légales » ou « informations légales » via le lien qui doit obligatoirement apparaître sur le site (généralement en bas de page).

→ Il est également primordial de s'assurer que les démarches en ligne sont sécurisées : dès lors que la page du site affiche un formulaire à remplir, l'adresse du site doit commencer par HTTPS, et le symbole d'un cadenas en couleur apparaît. Chaque site doit également garantir la protection de vos données personnelles conformément à la Loi Informatique et Libertés. Vous pouvez obtenir ces renseignements dans les mentions légales du site, ou via un lien dédié à ce sujet.

→ Lorsque l'on envisage de réaliser une démarche en ligne, il est important de se munir de tous les documents nécessaires afin de répondre à toutes les questions et de prévoir un temps suffisamment long pour pouvoir terminer la démarche.

→ Les identifiants et les mots de passe créés pour chaque espace personnel sont à conserver précieusement, mais mieux vaut les inscrire sur un support papier soigneusement rangé, ou les enregistrer sur une clé USB plutôt que sur l'ordinateur. Ils ne doivent pas être communiqués afin d'éviter le détournement de vos données. Une déconnexion est indispensable après chaque connexion afin de protéger vos données surtout si vous utilisez des postes informatiques publics. De la même façon, veiller à ne pas enregistrer un mot de passe sur un ordinateur public.

→ Une vigilance toute particulière est de mise sur les mails frauduleux émis par des pirates, se faisant passer pour des organismes officiels type CAF et Impôts, et vous demandant vos coordonnées bancaires afin de régulariser une situation.

PENSEZ À BIEN SAUVEGARDER VOS JUSTIFICATIFS...

...en plusieurs exemplaires dans différents lieux de stockage (un fichier sur votre seul ordinateur ne suffit pas) Vous pouvez ainsi opter pour une sauvegarde sur un périphérique (clé USB, disque dur externe, ...) et/ou sur un espace numérique sécurisé (Cloud, coffre-fort numérique, ...).

LE PETIT + DE LA CONSEILLÈRE

Tous ces justificatifs restent un temps limité sur le site des administrations. Il faut ensuite payer pour obtenir le duplicata d'une facture ou d'un relevé.

QUELLES SONT LES AIDES POSSIBLES EN CAS DE DIFFICULTÉS FACE AUX DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES ?

→ Des points d'accueil avec bornes internet dans certaines administrations : CAF, Pôle Emploi, CPAM, mairie, Maisons des services publics... Avec la présence éventuelle d'agents pour aider les utilisateurs.

→ Des ateliers dédiés à l'apprentissage du numérique pour les personnes en difficultés (Pôle Emploi, certains CCAS, maisons des services publics...).

→ Les Espaces Publics Numériques (EPN) : ces espaces proposent un accès gratuit à un ordinateur, internet, ainsi qu'un accompagnement individuel et/ou collectif dédié à l'apprentissage de l'outil informatique.

Pour trouver le plus proche de son domicile : www.netpublic.fr

→ L'aide administrative à domicile est un service d'aide à la personne dédié à la gestion des démarches administratives courantes. Ce service est aujourd'hui proposé par de nombreuses entreprises spécialisées dans l'aide à la personne, des associations, mais aussi par certaines communes. Une prise en charge du coût du service ainsi qu'une rémunération via le CESU est possible.

Sources : www.gouvernement.fr, www.modernisation.gouv.fr, www.service-public.fr

**POUR PLUS
D'INFORMATIONS**

Une conseillère en Économie Sociale et Familiale de l'ADAC réalise du conseil à distance. Elle peut vous soutenir dans l'organisation de votre vie quotidienne, pour des questions budgétaires dans le respect du secret professionnel.

Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone au 04 69 95 80 71