



PARCOURS : L'ADMINISTRATION NUMERIQUE

Démarches électroniques, dématérialisation ... ? Beaucoup de démarches se font désormais par le biais d'Internet. Gain de temps, de papier et de déplacement, le numérique n'empêche pas de respecter certaines règles.

DEMARCHES

La recherche sur Internet	
Information	Internet est une merveilleuse source d'informations : pour connaître ses droits, trouver une adresse ou un numéro utile à tout instant. Attention néanmoins, car il est facile de se perdre face à tant d'informations.
Précaution	Dans la recherche des règles administratives, avant de se perdre dans de mauvaises démarches, voici deux éléments clés à se souvenir : 1. privilégier les sites institutionnels : ce sont les sites officiels de l'administration, ils sont une source d'information fiable. 2. vérifier la date de publication : les droits et démarches évoluent, parfois rapidement. Une information publiée un jour peut être erronée passée une année, et mieux vaut se fier aux sources les plus récentes.
La simulation de droits	
Aides et prestations	De nombreux organismes mettent désormais en ligne des simulateurs de droits pour permettre d'évaluer si l'on est éligible à un dispositif donné.
Au-delà de la simulation	Il est toujours intéressant de réaliser une simulation, qui permet de se familiariser avec la prestation ou l'organisme que l'on sollicite, mais il est important de ne pas s'en tenir là : 1. la simulation ne constitue pas une demande auprès de l'organisme et n'ouvre aucun droit 2. la simulation est donnée à titre indicatif : elle est réalisée sur une simple déclaration mais peut ne pas correspondre forcément à la prestation qui sera définitivement accordée, et qui elle sera calculée sur la base des justificatifs et d'une déclaration complète de situation.
Les démarches en ligne	
	De multiples démarches sont disponibles en ligne : - simulateurs, comme indiqué plus haut - documents et formulaires à télécharger - formulaires à remplir en ligne - comptes ou espaces personnels en ligne Néanmoins, à chaque droit sa démarche et il est nécessaire de bien lire les conditions et modalités de dépôt du dossier (comme dans les courriers classiques). Par exemple télécharger un formulaire ne vous dispensera pas obligatoirement du courrier, mais les comptes ou les formulaires en ligne vous libéreront peut-être d'envoyer des justificatifs...
Actualisation de situation	L'administration numérique est surtout un gain de temps conséquent pour les prestations qui nécessitent une déclaration de situation régulière (par ex. les minimas sociaux, la prime d'activité, trimestrielles, ou les allocations chômage, mensuelles).

La saisie de l'administration en ligne

	S'adresser à l'administration par courriel ne dispense pas des règles de courrier traditionnelles, nécessaires pour garder traces des démarches dans le dossier (nom, prénom, coordonnées, n° dossier ou d'allocataire ...)
Compte personnel	Les espaces dédiés et les comptes en ligne enregistrent l'ensemble des démarches et les éléments du dossier. Quand ils existent c'est donc par leur biais qu'il faut réaliser ses démarches et saisir l'administration Les particuliers peuvent créer un compte personnel sur Service-public.fr pour échanger avec l'administration. Avantage ? Une seule plateforme pour contacter différentes administrations, effectuer différentes démarches. Certaines administrations ont elles aussi des espaces personnels (Impôt, Caf, ...), reliés à la plateforme Service-public.fr.

FOCUS

Les principaux sites utiles :

Services publics	Portail de l'administration et démarches en ligne : http://www.service-public.fr/ Simulateur d'un ensemble d'aides : https://mes-aides.gouv.fr/
Sécurité sociale	Famille : http://www.caf.fr Santé : http://www.ameli.fr Retraites : https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/accueil Mutualité sociale agricole : http://www.msa.fr
Modes de garde	Trouver un mode de garde : http://www.mon-enfant.fr/ Etre particulier employeur (assistant-e maternel-le, garde à domicile) : http://www.pajemploi.urssaf.fr http://www.cesu.urssaf.fr
Fiscalité	Impôts : http://www.impots.gouv.fr
Emploi	http://www.pole-emploi.fr/accueil/
Services à la personne	Etre particulier employeur : http://www.net-particulier.fr/home.html http://www.cesu.urssaf.fr
Etudiants	Orientation : http://www.admission-postbac.fr/ Bourses / logement : http://www.cnous.fr/
Médiation administrative	Défenseur des droits : http://www.defenseurdesdroits.fr/
Lieux d'accès aux droits	Commissions départementales de l'accès aux droits, maisons de la justice et du droit : http://www.annuaire.justice.gouv.fr/lieux-dacces-aux-droits-10111/
Perte d'autonomie	http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/

PRESTATIONS

Les démarches réalisables 100% numérique :

Assurance maladie	Obtenir une attestation, demander sa carte européenne d'assurance maladie
Emploi	Inscription à Pôle emploi
Enfance	Prestation d'accueil du jeune enfant
Etat civil	Acte de naissance, changement d'adresse, acte de mariage, carte grise, carte d'identité, passeport
Etudes	Choix d'orientation, demande de bourses et de logements étudiants
Impôts	Télédéclaration
Logement	Demande d'aide au logement
Minimas sociaux	Prime d'activité
Particulier employeur	CESU, Paje emploi pour la garde d'enfants

SERVICES

- Caf, Pôle emploi, CPAM... : *(démarches, services en ligne, bornes d'accès...)*
- Associations, espaces Netpublic ... : *(formation, accompagnement sur l'outil informatiques, point d'accès informatique)*
- Fournisseurs d'accès internet : *(tarifs spéciaux accès internet pour les personnes défavorisées)*
- <http://www.ordi2-0.fr/> : *(achat matériel informatique tarif privilégié)*

FOIRE AUX QUESTIONS

« Je fais toutes mes démarches en ligne, mais tant d'administrations en ligne ça veut dire aussi beaucoup de mots de passe... Puis-je utiliser le même mot de passe pour les différents sites ? »

« Oui bien sûr. Il est simplement important, par sécurité, que vous n'utilisiez pas de mot de passe trop simple : pour être unique votre mot de passe doit contenir au moins 12 caractères variés (majuscules, minuscules, chiffres, accents, caractère spéciaux). Même si vous utilisez le même mot de passe pour plusieurs sites, pensez par contre à en changer régulièrement.

Bon plan : <https://franceconnect.gouv.fr/> Si vous avez déjà un compte auprès d'Impots.gouv.fr, d'Ameli.fr ou de La Poste, FranceConnect (logo visible sur ces sites) est un accès qui vous permet de vous connecter directement sans avoir besoin de mémoriser de multiples identifiants et mots de passe. »

« J'ai reçu un mail bizarre de l'Assurance maladie, m'indiquant un remboursement en attente dont je m'étonne, car je ne m'en souviens pas... »

« Attention, il s'agit peut-être d'un procédé classique dont beaucoup d'administrations sont victimes, dit hameçonnage, phishing ou filoutage. Des fraudeurs utilisent ces messages pour obtenir vos informations personnelles et confidentielles : n'y répondez jamais. Allez sur votre espace personnel et consultez par vous même l'état de vos remboursements, et en cas de doute, contactez directement l'administration. »

LETTRES TYPES

Depuis le 7 novembre 2016, tout usager peut saisir les administrations par voie électronique. C'est la **SVE** (saisine par voie électronique), mise en place par les décrets du 20 octobre et du 4 novembre 2016.

La règle : un courriel comme un courrier classique comme un RDV physique auprès de l'administration.	Il est possible d'adresser toute demande, une déclaration, un document ou une information à l'administration par voie électronique. Cette démarche a la même valeur qu'une saisine par voie postale ou un RDV physique.
Les formes de saisine	S'adresser à l'administration par courriel ne dispense pas des règles de courrier traditionnelles, nécessaires pour garder traces des démarches dans le dossier (nom, prénom, coordonnées, n° dossier ou d'allocataire ...).
L'accusé de réception	Suite au courriel, l'administration renvoie au particulier un ARE (accusé de réception électronique ou, à défaut de réponse instantanée, un accusé d'enregistrement électronique) qui comporte : la date d'envoi, les coordonnées du service en charge du dossier, les pièces manquantes pour compléter le dossier, la date à laquelle – à défaut de réponse expresse – la décision administrative sera considérée comme acceptée ou rejetée, les voies de recours.
Les espaces en ligne (comptes personnels dédiés)	Les espaces dédiés et les comptes en ligne (comme ceux disponibles sur « Caf/mon compte » ou sur « service-public.fr ») enregistrent l'ensemble des démarches et les éléments du dossier. Quand ils existent c'est par leur biais qu'il faut réaliser ses démarches et saisir l'administration.
Exceptions	Les organismes de sécurité sociale jusqu'en 2019 (mais ceux-ci proposent déjà un certain nombre de démarches numériques).

TELECHARGEMENTS :

Informations et démarches :

- point d'accès numérique : http://www.familles-de-france.org/sites/default/files/2016_FDF_prime-activite_A1.pdf
- point simulation : http://www.familles-de-france.org/sites/default/files/2016_FDF_prime-activite_B2.pdf et http://www.familles-de-france.org/sites/default/files/2016_FDF_prime-activite_B.pdf
- connaissez vous vos droits ? http://familles-de-france.org/sites/default/files/connaissiez-vous_politiquefamiliale.pdf et http://www.familles-de-france.org/sites/default/files/2016_FDF_prime-activite_C.pdf
- prime d'activité : http://www.familles-de-france.org/sites/default/files/2016_FDF_prime-activite_C2.pdf
- jeunes : ma sécu http://www.familles-de-france.org/sites/default/files/PF_2015_JeunesmasecuAffiche.pdf

MODE D'EMPLOI DETACHABLE

A nos associations qui accompagnent les familles lors des différents événements qui les touchent : ces parcours sont constitués sous la forme de dossiers de 4 pages pour une utilisation pratique et adaptable afin de vous aider dans vos activités d'information et de renseignement.

Sommaire :

1. Présentation du parcours :
le rappel des principales étapes et les démarches à ne pas rater.
2. Liste des droits :
une mention des principaux droits et prestations, ainsi qu'un focus pour mieux connaître certaines aides spécifiques.
3. Mise à disposition d'outils :
des lettres-types, une foire aux questions, des sites utiles et des outils complémentaires en téléchargement.
4. Référencement des services :
les organismes et les services à référencer près de chez vous.

Mode d'emploi :

Pour mieux adapter la réponse aux familles :

- Les cas présentés ne sont pas exhaustifs, et tous les droits ne s'appliquent peut-être pas à chaque situation.

A situation donnée, faites le tri entre les droits qui peuvent être ouverts : vous pourrez joindre à ce dossier les fiches pratiques disponibles en téléchargement <http://www.familles-de-france.org/politique-familiale>, ou sur le site des organismes.

- les services sont renseignés de manière à les rendre plus accessibles aux familles. Un espace est destiné à ce que vous complétiez les adresses, coordonnées et permanences ... près de chez vous. Cette partie peut être complétée d'autres organismes le cas échéant.

- des sites utiles et des outils complémentaires sont renseignés en fin de dossier pour vous aider dans vos recherches