

Toujours plus de démarches administratives accessibles sur mon.service-public.fr

Faciliter l'accès du citoyen aux services publics en ligne. Offrir un point d'entrée unique et personnalisé vers l'administration. Tel était l'objectif de la création du site mon.service-public.fr. L'État a lancé le chantier en 2007. Aujourd'hui, peut-on dire que le pari est tenu ?

Depuis dix ans, les organismes publics développent des services en ligne, pour faciliter les démarches et les relations avec les usagers. Revers de la médaille : chaque Français peut avoir à gérer des dizaines de comptes, identifiants, mots de passe. mon.service-public.fr a été créé en 2009 pour proposer à ces usagers des services publics un point d'entrée unique sur internet. Cela répondait à un réel besoin. Les études réalisées en 2008 auprès des usagers de l'administration en témoignent : 64 % des Français déploraient la lourdeur et la redondance des procédures (étude BVA).

Le site offre ainsi un accès direct et personnalisé vers les démarches en ligne, proposées par une quinzaine de partenaires*, comme la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), l'assurance retraite des salariés (CNAV) ou encore l'assurance maladie. À l'aide d'un seul identifiant et d'un seul mot de passe, l'internaute accède à l'ensemble de ses dossiers administratifs. mon.service-public.fr, c'est également un portail proposant ses propres services pour réaliser des démarches administratives inédites et des fonctionnalités bien pratiques pour gérer l'ensemble de ses démarches. Toutes les pièces justificatives peuvent, par exemple, être numérisées et stockées en ligne dans un espace confidentiel sécurisé. De plus, l'utilisateur peut enregistrer une fois pour toutes ses données usuelles (nom, prénom, adresse...), afin de faciliter la saisie de formulaires. Des exemples de démarches en ligne accessibles sur mon.service-public.fr ? L'utilisateur peut déclarer en ligne, en une seule fois, un changement de coordonnées auprès de plusieurs organismes, déclarer la perte de ses papiers, demander l'inscription sur les listes électorales... Tout cela, sans se déplacer !

Plus d'un million de comptes ont été créés et les démarches sont enrichies régulièrement : mon.service-public.fr a fait ses preuves

Les démarches sont enrichies régulièrement. Par exemple, Direct Énergie a rejoint les autres organismes et fournisseurs d'énergie que l'on peut prévenir d'un changement de coordonnées via mon.service-public.fr. Autre exemple, de nouvelles communes sont régulièrement volontaires pour être raccordées à mon.service-public.fr : aujourd'hui, 330 communes représentant 16 % de la population proposent, par exemple, à leurs administrés de demander leur inscription sur les listes électorales via mon.service-public.fr. Le but est que 25 % de la population ait accès à cette démarche en ligne fin 2011. mon.service-public.fr répond à un vrai besoin. Pas étonnant, dès lors, que le succès soit au rendez-vous : mon.service-public.fr enregistre déjà 1,4 million de comptes ouverts, et plus de 20 000 visites quotidiennes ! Ce n'est qu'un début.

* Partenaires de mon.servic-public.fr : la Sécurité sociale (caisse primaire d'assurance maladie, caisse générale de sécurité sociale), la sécurité sociale agricole, l'administration fiscale, les caisses de retraite du régime général (caisse nationale – CNAV – et réseau en région, y compris pour l'outre-mer – CGSS), les caisses de retraite complémentaire Agirc et Arrco, les fonds gérés par la Caisse des dépôts retraite, le bureau du service national, et le chèque emploi service.