



# Les usages et les services dans la sphère publique

ATELIER 3

29 juin  
2009

5000  
50 1000

## *Introduction et cadrage*

*Jean Pierre Buthion, Pdt de la Commission Identités*

## *Vision et enjeux du rôle des acteurs publics dans la gestion d'identité numérique*

*Marie Hélène Martinez, chef du Service Innovation et développement, CDC*

## *Mon.service.public.fr*

*François Fouillet, Directeur des Systèmes d'Information, communauté de communes de Parthenay*

## *L'Expérimentation Adeline*

*Maud Franca, CDC, François Fouillet, Communauté de communes de Parthenay*

## *L'identité numérique, au cœur des services numériques des collectivités territoriales*

*Jean Pierre Tual, Directeur des relations industrielles*

## *e-ID Card en France et en Europe, perspectives et enjeux*

*Jean-Luc Aminot, Commissaire Divisionnaire*

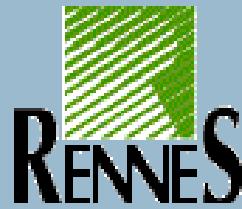
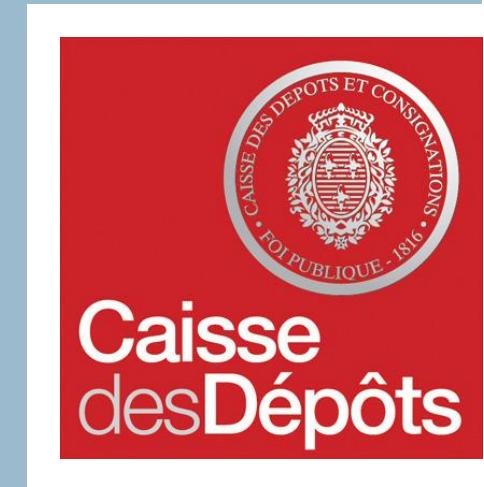
# Présentation de l'expérimentation « Adeline » :

**Innover avec les collectivités  
territoriales pour simplifier les  
démarches administratives et mettre  
en œuvre les infrastructures de  
confiance**

**Interventions :**

Maud Franca, CDC

François Fouillet, Communauté de communes de  
Parthenay





## Présentation de l'expérimentation « Adeline »

Introduction: La Caisse des dépôts, acteur de l'innovation numérique territoriale

- 1.1 : Quelles attentes des usagers en 2009 face à l'e-administration ?
- 1.2 : Quels enjeux du raccordement des collectivités territoriales à Mon.Service Public.fr ?
- 1.3 : « Adeline », quels sont les acteurs?
- 1.4 : Rappel des étapes de l'expérimentation
- 1.5 : Les travaux mis en place dans le cadre « d'Adeline »
- 1.6 : Prochaines étapes : de l'expérimentation à la généralisation ?

## Cas concret d'usages par la communauté de communes de Parthenay

- 2.1 : Présentation de l'offre de services en ligne personnalisées aux usagers
- 2.2 : Démonstration du prototype « Adeline » et des cas concrets d'usages

# Introduction : la Caisse des dépôts, acteur de l'innovation dans l'e-administration territoriale

- La Caisse des dépôts est un partenaire historique des collectivités locales; elle accompagne depuis 2000 le développement numérique des territoires et soutient l'innovation dans ce domaine. Elle a incubé de nombreux opérateurs structurants pour le développement de l'e-administration : achatpublic.com, CDC FAST...
- Depuis 2003, la CDC fournit à 1500 acteurs publics territoriaux, Service Public Local , les guichets d'administration 24h/24 des collectivités, conçus en partenariat avec Service-Public.fr de la Documentation Française
- La CDC a co-financé et suivi les projets de “Carte de vie quotidienne” lesquels ont donné lieu à la première mise en place des concepts Liberty Alliance et dispose de fait d'une expertise en la matière depuis 2004.
- La CDC accompagne le projet Mon Service Public.fr depuis 2005 pour étudier le raccordement des services des collectivités et la mise en œuvre des infrastructures de confiance
- La CDC, dans son Plan stratégique Elan 2020 fait de la confiance numérique un de ces axes prioritaires(CDC FAST, CDC Arkhinéo, Keynectis, e-Justice...)



## 1.1 Quelles attentes des usagers face à l'administration électronique en 2009 ?

### ■ Ce qui est constant

- Les usagers veulent des services publics en ligne personnalisés, voire individualisés, réalisables à distance de bout en bout, allant jusqu'au paiement en ligne des prestations
- Ils attendent des réponses globales de l'administration, « sans couture » entre les niveaux national et territorial, lors d'événements de vie où ils concentrent leurs relations avec les administrations (Ex : j'attends un enfant, je perds mes papiers...)

### ■ Trois faits émergent en 2008

- L'e-administration doit être une opportunité de simplifier les démarches administratives (+ 21 points depuis 2003)
- La sécurité redevient une priorité pour les citoyens (+13 points depuis 2003)
- Le fossé numérique se creuse et l'usage des services publics en ligne ne se démocratise pas.

**Source : Etude Cap Gemini Sofres Septembre 2008**

# 1.2 Quels enjeux du raccordement des collectivités à Mon Service-Public.fr ?

## Pour les usagers :

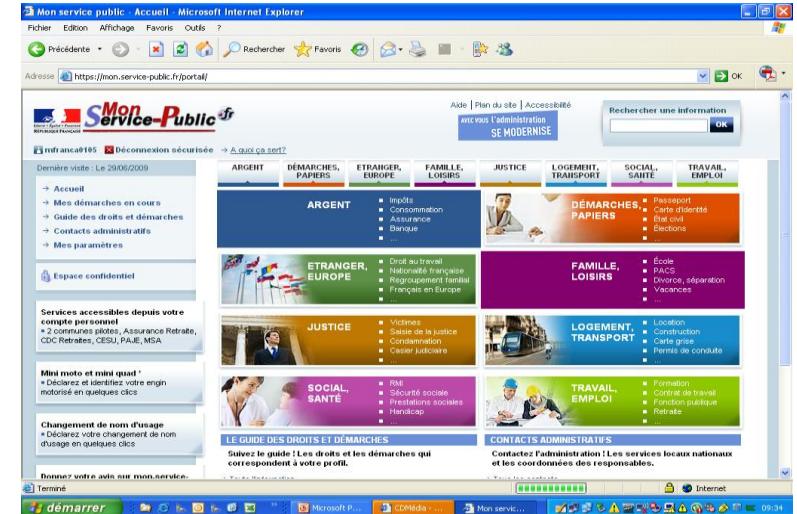
Etendre le compte unique à la sphère administrative territoriale

Bénéficier de fonctionnalités avancées comme le pré-remplissage de formulaires

Accéder en un seul endroit à l'ensemble de ses démarches avec l'administration nationales et territoriales

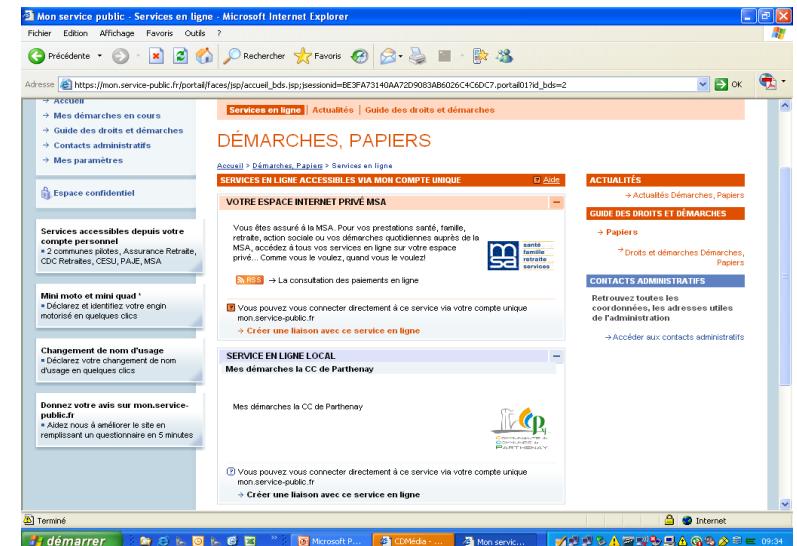
Permettre l'administration en ligne « sans couture »

Sécuriser les échanges administratifs dématérialisés de documents ou de données entre les sphères administratives nationales et territoriales



The screenshot shows the main navigation bar of the Mon Service-Public.fr website. Below it is a grid of service categories:

- ARGENT**: Impôts, Consommation, Assurance, Banque
- ÉTRANGER, EUROPE**: Droit au travail, Sécurité sociale, Régularisation familiale, Français en Europe
- FAMILLE, LOISIRS**: Victimes, Justice de la justice, Consommation, Sécurité sociale, Prestations sociales, Handicap
- JUSTICE**: Victimes, Justice de la justice, Consommation
- SOCIAL, SANTÉ**: RMI, Sécurité sociale, Prestations sociales, Handicap
- TRAVAIL, EMPLOI**: Formation, Contrat de travail, Fonction publique, Retraite
- DÉMARCHES, PAPIERS**: Carte d'identité, Etat civil, Élections
- FAMILLE, LOISIRS**: École, Ménage, Divorce, Séparation, Vacances
- LOGEMENT, TRANSPORT**: Location, Construction, Transport, Permis de conduire



The screenshot shows the 'Services en ligne' section of the website. It highlights the MSA (Maison des Services à la Citoyenne) services:

- ACCÈS**: Mes démarches en cours, Guide des droits et démarches, Contacts administratifs, Mes paramètres
- Espace confidentiel**
- Services accessibles depuis votre compte personnel**: 2 communautés pilotes, Assurance Retraite, CDC Retraites, CESU, PAIE, MSA
- Mini moto et maxi p'tit**: Déconnectez et identifiez votre engin motorisé en quelques clics
- Changement de nom d'usage**: Déconnectez votre changement de nom d'usage en quelques clics
- LE GUIDE DES DROITS ET DÉMARCHES**: Suivez le guide ! Les droits et les démarches qui correspondent à votre profil.
- Services en ligne**: Accès à Démarches, Papier > Services en ligne
- SERVICES EN LIGNE ACCESSIBLES VIA MON COMPTE UNIQUE**: Accès à Démarches, Papier > Services en ligne
- ACTUALITÉS**: Dernières actualités
- GUIDE DES DROITS ET DÉMARCHES**: Accès à Démarches, Papier
- CONTACTS ADMINISTRATIFS**: Accès à Démarches, Papier

## Pour les collectivités

Les intégrer à un projet de simplification administrative, structurant pour l'offre de services publics en ligne

Leur permettre d'offrir des services en ligne personnalisés et homogénéiser les dispositifs d'authentification ( logique de SSO )

Leur permettre de disposer d'un environnement de confiance, mutualisé et pérenne en réduisant la complexité des protocoles mis en place

## 1.3 « Adeline », quels sont les acteurs ?

- Une expérimentation réalisée par la CDC en partenariat avec la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat : convention du 16 Avril 2008
- ...trois collectivités locales pilotes dont deux ont lancé un prototype en décembre 2009 avec la CDC à l'ouverture de MSP : la **Communauté de communes de Parthenay, les villes de Rennes et de Vandoeuvre-lès-Nancy**
- ...plusieurs partenaires nationaux qui ont signé en avril 2008 une convention de partenariat avec la DGME et qui ont déjà pour certains raccordés leurs services en ligne à Mon Service Public : Documentation Française, ACOSS, CDC, MSA, CNAF, CNAM, CNAV, ANPE/UNEDIC.

## 1.4 Les étapes de l'expérimentation

- **2005-2006 : Travaux avec le pilote Mon.Service Public** de mise en place d'une infrastructure de confiance pour développer la fédération d'identité entre la sphère territoriale et Mon Service Public.fr
- **2007: Travaux avec la ville de Rennes** pour étudier l'intéropérabilité du cercle de confiance Adeline avec des dispositifs de gestion d'identité locaux
- **2008 : Travaux d'interconnexion avec Mon. Service Public et lancement de deux prototypes pilotes avec la communauté de communes de Parthenay et la ville de Vandoeuvre**

### ■ **Un fournisseur d'identité compatible avec MSP :**

- Disposant d'un support multi-communes
- En mesure d'interagir avec des fournisseurs d'identité locaux utilisant d'autres protocoles que Mon Service Public.fr
- Capable d'agréger des services locaux existants

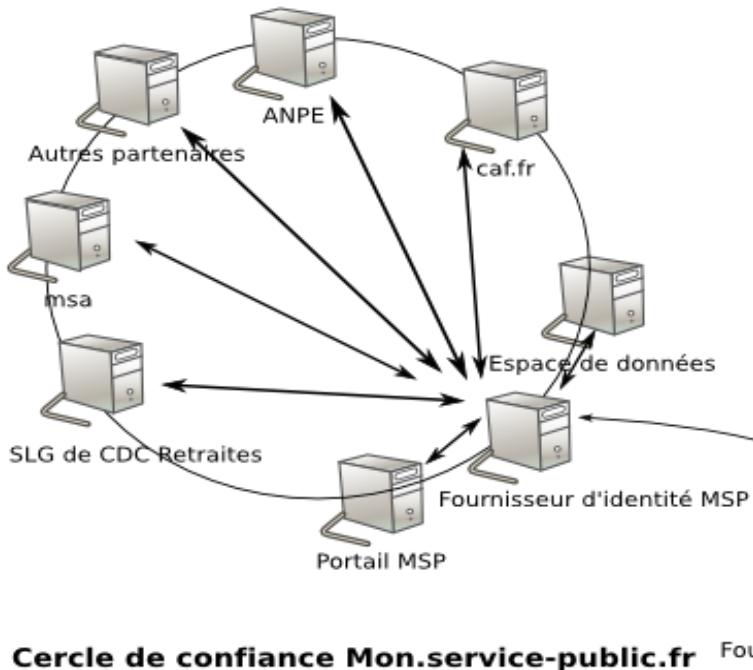
### ■ **Un fournisseur de services :**

- Proposant des services en ligne de renseignement administratifs personnalisés par événements de vie
- Pré-remplissage de téléprocédures
  - Supportant tous types de formulaires
  - En mesure de mettre à jour l'ED Mon Service Public.fr dès lors que l'usager modifie ou corrige des données sur le formulaire concerné

### ■ **Une infrastructure de confiance pour sécuriser les échanges administratifs entre les sphères administratives territoriale et nationale.**

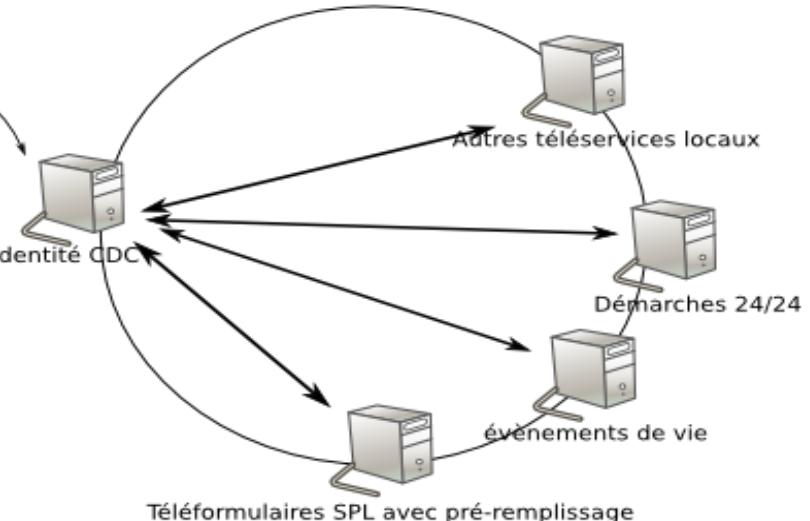
# Définition d'une architecture de confiance entre la sphère administrative nationale et territoriale

## Environnement de confiance dans le cadre des échanges administratifs



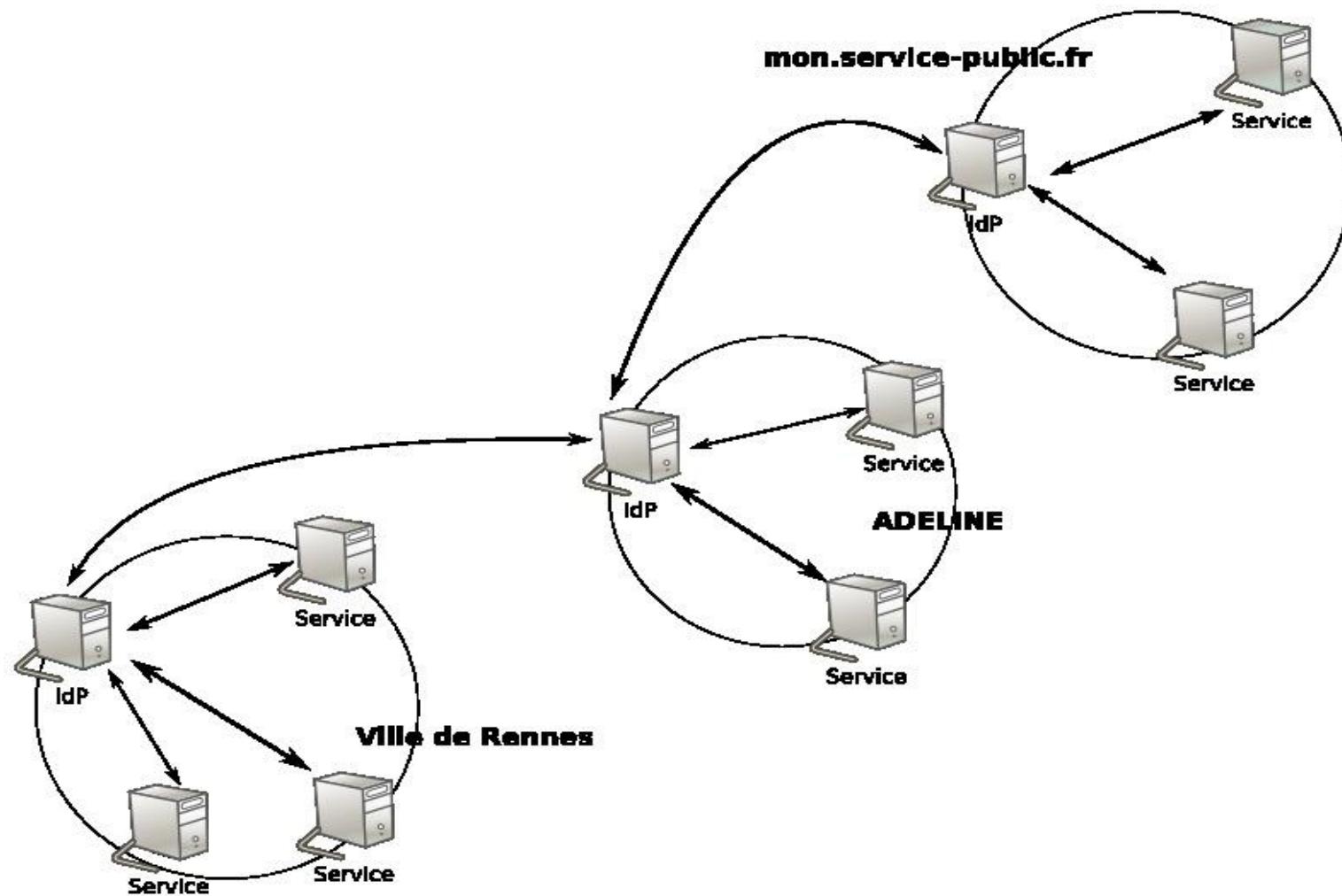
**Cercle de confiance Mon.service-public.fr**

**Cercle de confiance Adeline**





# Définition d'une architecture de confiance interoperable avec les gestionnaires d'identité territoriaux



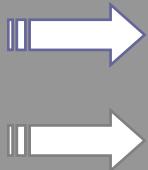
## 1.8 Prochaines étapes : de l'expérimentation à la généralisation ?

- **Programme d'innovation territoriale** développé en partenariat avec le consortium FC<sup>2</sup> de septembre 2009 à mars 2010 : approfondissement des cas d'usages pour les collectivités territoriales
- **Lancement d'un guide pratique** fin septembre 2009 pour restituer les retours d'expérience des expérimentations, destiné aux collectivités territoriales
- **Etude d'une solution mutualisée et sécurisée** de raccordement des services en ligne des collectivités à MSP par la CDC
  - Réalisation de juillet à octobre 2009 des études de généralisation marketing et techniques.

## 2.1 Quelle offre de Services en ligne personnalisés à Parthenay ?

- **Services en ligne personnalisés aux usagers existants**
- **Une logique de SSO unique ?**
- **Quel(s) intérêts pour la ville de Parthenay de raccorder ses services en ligne à Mon Service-Public ?**

Démonstration à partir du site de Parthenay



Démonstration à partir de Mon Service Public.fr

# Pratiques d'usages par la Communauté de communes de Parthenay

Je crée un compte Mon.Service Public et je le lie à mon compte local

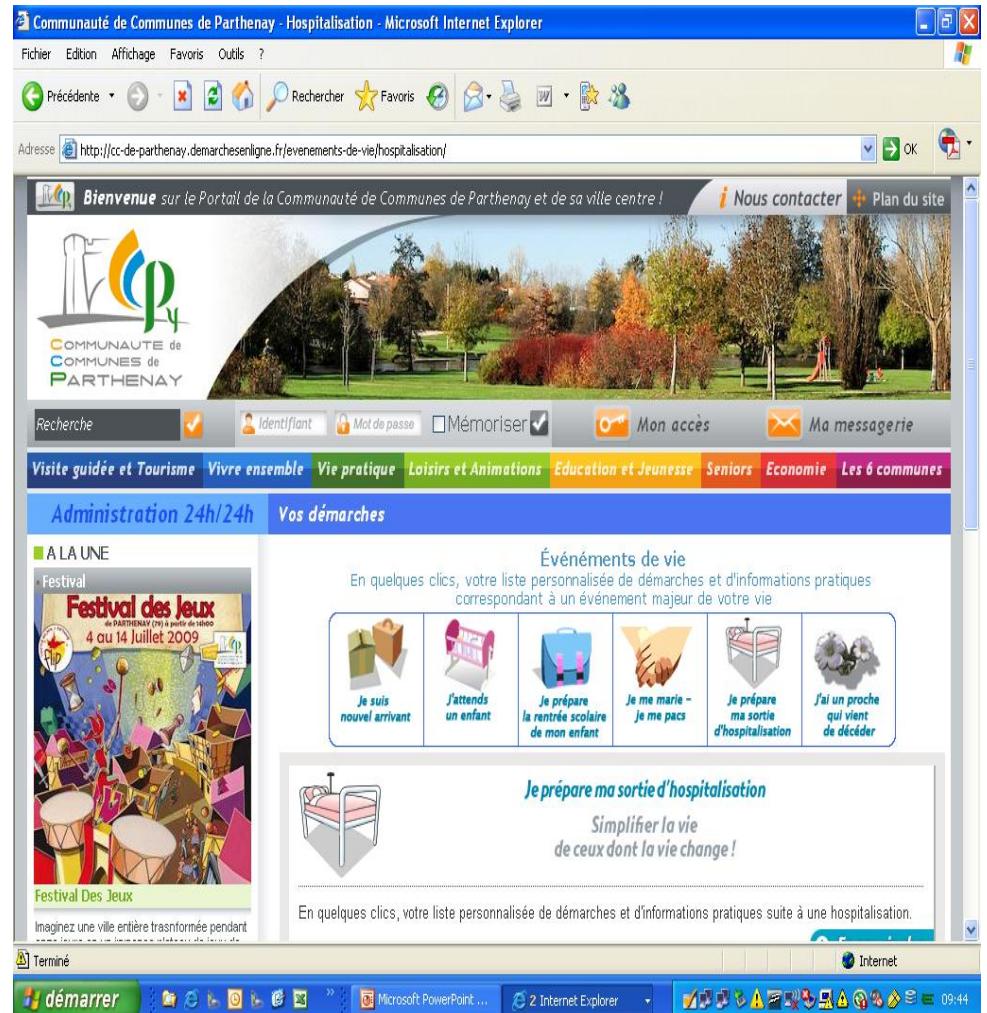
Je m'authentifie sur mes démarches locales en ligne grâce à Mon Service Public

Je suis authentifié sur le site de Parthenay et je pré-remplis une demande d'inscription à la crèche pour mon enfant à naître

Je pré-remplis une demande d'acte de naissance nécessaire pour me passer

Je suis retraité de la fonction publique, je dois justifier de mes revenus, je récupère mon état de pension CDC Retraite depuis l'ED MSP

Je suis nouvel arrivant, je pré-remplis ma demande de Carte de Vie quotidienne



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window displaying the website for the Communauté de Communes de Parthenay. The page features a header with the logo and name of the community, a search bar, and navigation links. Below the header, there's a banner image of a park. The main content area includes a sidebar with links for various services like tourism, living together, practical life, leisure, education, seniors, economy, and the six communities. A central section is titled 'Administration 24h/24h' and 'Vos démarches'. It features a 'Festival' section with an image of a festival poster for 'Festival des Jeux de PARthenay (79) à partir de 10h00 4 ou 14 Juillet 2009'. Another section titled 'Événements de vie' shows icons for a new arrival, waiting for a child, preparing for school, getting married, preparing for hospitalization, and a relative passing away. A large image of a hospital bed is shown with the text 'Je prépare ma sortie d'hospitalisation' and 'Simplifier la vie de ceux dont la vie change!'. At the bottom, there's a taskbar with icons for the start menu, Microsoft PowerPoint, Internet Explorer, and the date/time.