

eGovernment in France

Frank Mordacq
Director General for State Modernisation



November 2007



Introduction and presenting the French background

Users and current online services

eGovernment 2008-2012

Conclusion

The current background of the information society in France

- **Household equipment**
Internet access:
14,5 million households (56%)
including high speed 89%
- **Known uses of Internet**
 - income tax return service :
7,4 millions online returns
 - Civil status certificates :
7,000 online requests per day
- **Technological evolution**
 - Maturity of the open source
 - Development of interactive technologies
- **New working modes**
 - Mobility
 - Digitization of documents
 - Digitization of procedures
 - Concentration / deconcentration
 - versatility / specialisation
 - Front office / back office
- **European dimension**
 - i2010
 - International benchmarking
 - Directives and Information systems



Coordinating State Modernisation in France

This is the task of one of the Directorates within the Ministry of Budget, Public Accounts and Civil Service

- **The Directorate General for State Modernisation (DGME)** is responsible for:
 - Modernising the operating and management of the State
 - Improving the services delivered to users
 - Contributing to a more efficient use of public spending
 - Mobilising all civil servants

- **The development of eGovernment :**
 - Is a strong lever for the modernisation of the State and public services
 - Is a mean to improve the efficiency of public service

Users and current online services

Introduction and presenting the French background

 Users and current online services

eGovernment 2008-2012

Conclusion



Users

- Businesses, Citizens, Civil servants, Associations

The need to take into account specific needs accordingly :

- **For Users**

- Deliver quality services, work towards administrative simplifications, maintain regulatory quality.

- **For Citizens**

- Assure the lisibility and effectiveness of public policies as well as the means they dispose of

- **For Taxpayers**

- Guarantee savings through efficient management

- **For Civil Servants**

- Give value to jobs and careers, reassert the sense of missions of general interest and public service



Typical Services to Users : a few examples

Simplification : business employment service

Legal basis : Ordinance of 18 December 2003 on simplification measures for businesses, freelance workers and private individual employers

- It is meant to simplify social formalities for **small enterprises**
- It covers all formalities and includes all social declarations and contributions
- It gives way to two modalities
 - *A paper document with a cheque book entitled « titre emploi entreprise/entreprise job title » : TEE*
 - *The other via Internet : Individual Unified social declarations : DUCS-i*

In both cases, the idea is to **mask all the administrative complexity for businesses and to solve this complexity within the administration**

One single management centre

- receives the different informations needed
- passes them on to the organisms concerned

One single interlocutor executing all the calculation and transmittal on behalf of entreprises

The workers concerned enjoy the same rights and social protection as all other workers do.



Social declarations

- www.Net-entreprises.fr

Official Web portal social declarations
Free and optional Service for businesses

- Single hiring declaration
- Single hiring declaration for farm workers
- Work related accident declaration
- Annual declaration of social data
- Common revenue declaration for independant workers
- Unified Assesmnet Tax declaration
- Contribution sociale de solidarité des sociétés
- Simplified agriculture jobs
- Subsidy tax for commerce and craft industry
- Unemployment certificate of insurance (Assédic)

The screenshot displays the homepage of the official website for social declarations, www.Net-entreprises.fr. The header includes the site's name and logo, along with logos for partner organizations such as URSSAF, agirc, ARRCO, la Retraite solidaire, and AOP. The main navigation bar is divided into four sections: DÉCOUVRIR (Discover), VOUS INSCRIRE (Register), VOUS ÊTES INSCRIT (You are registered), and VOUS INFORMER (You are informed). The 'VOUS INSCRIRE' section is the primary focus, featuring a registration form with fields for SIRET, name, prenom, telephone, and email. Below the form are options to 'Valider' (validate) or to use a certificate, with radio buttons for 'Oui' (Yes) and 'Non' (No). The 'VOUS ÊTES INSCRIT' section provides options to log in with a password or certificate, and a link for 'Mot de passe oublié ?' (Forgot password?). The 'VOUS INFORMER' section offers 'Conseils & assistance' and links to various spaces like 'Espace tiers déclarants' and 'Espace éditeur de logiciels'. An 'ACTUALITÉS' (News) section highlights a new 'attestation de salaire MSA (hors accident du travail)'. The footer contains a list of partner organizations and their logos, including Assurance Maladie, SA, RSI, CCV.R.P., and others.



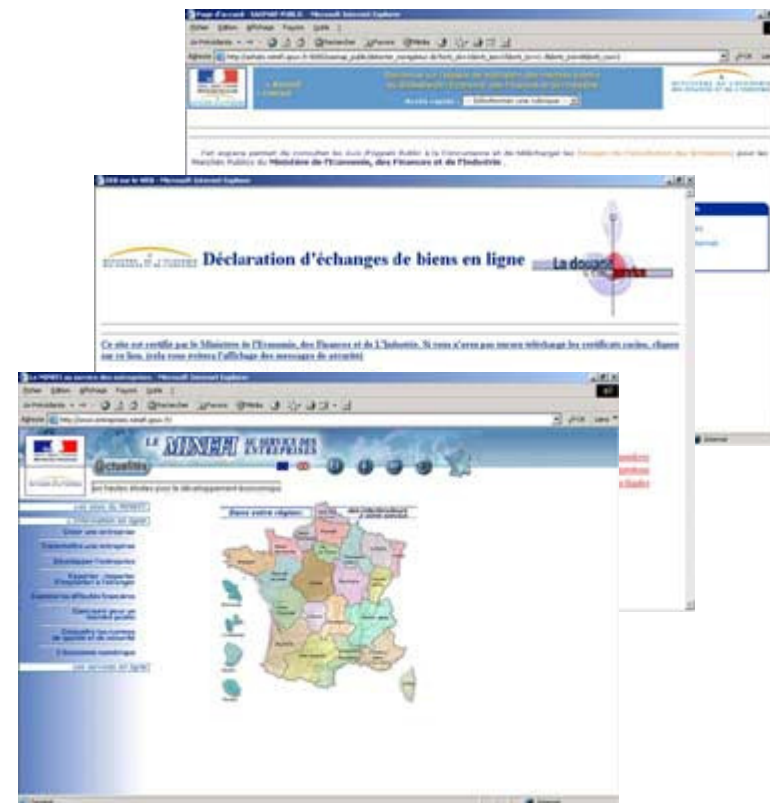
AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

Tax services and public procurement




Ministry of Economy Online :


- Online declaration and Online payment of VAT
- Online declaration of exchanges of goods
- Collection of industrial statistics
- Call for tenders
- Business consultation files



Public procurement online



Marchés publics en ligne

Accédez aux appels d'offres de l'Etat 

[Accès acheteur](#)

Liens utiles


- Code des marchés publics
- Vade-mecum sur la dématérialisation
- Formulaires administratifs
- Liste des autorités de certification agréées
- Espace MINEFI

Rechercher les appels d'offre d'un ministère :

- Services du Premier ministre
- Ministère des affaires étrangères
- Ministère de l'agriculture
- Ministère de la culture
- Ministère de la défense
- Ministère de l'écologie
- Ministère de l'économie
- Ministère de l'éducation
- Ministère de l'équipement
- Ministère de l'intérieur
- Ministère de la jeunesse et des sports
- Ministère de la justice
- Ministère de l'outre-mer
- Ministère de la santé
- Ministère du travail

1 Avant de commencer...

La dématérialisation des marchés publics de l'Etat est un service opéré par la société Achatpublic.com qui fournit la documentation technique et assure le support aux entreprises.



Vous êtes une entreprise, sur ce site vous pouvez :

- ▶ Consulter les avis d'appels d'offres
- ▶ Télécharger les dossiers de consultation des entreprises (DCE)
- ▶ Répondre en ligne aux marchés de l'Etat
- ▶ Disposer d'un service d'alerte gratuit

[Plus d'infos](#)
[Voir Démo](#)

L'utilisation des services de ce site nécessite le respect de prérequis techniques et l'installation de certains utilitaires sur votre poste
[Plus d'infos sur les prérequis](#)

Les candidatures et les offres déposées sur le site doivent être signées électroniquement. Cela suppose qu'une personne pouvant engager l'entreprise dispose d'un certificat électronique.
[Plus d'infos](#)

2 Vous êtes prêt ?

En 2 minutes recherchez un avis de publicité
En 5 minutes téléchargez un DCE
En 15 minutes déposez une candidature ou une offre électronique

Les durées ci-dessus sont indicatives et supposent que les prérequis techniques soient correctement installés, les étapes peuvent être plus longues pour des procédures plus complexes.

[Commencer ▶](#)

Descriptif des étapes :

- ▶ rechercher une consultation
- ▶ consulter l'avis
- ▶ vous identifier
- ▶ télécharger le DCE de la consultation
- ▶ déposer une candidature ou une offre

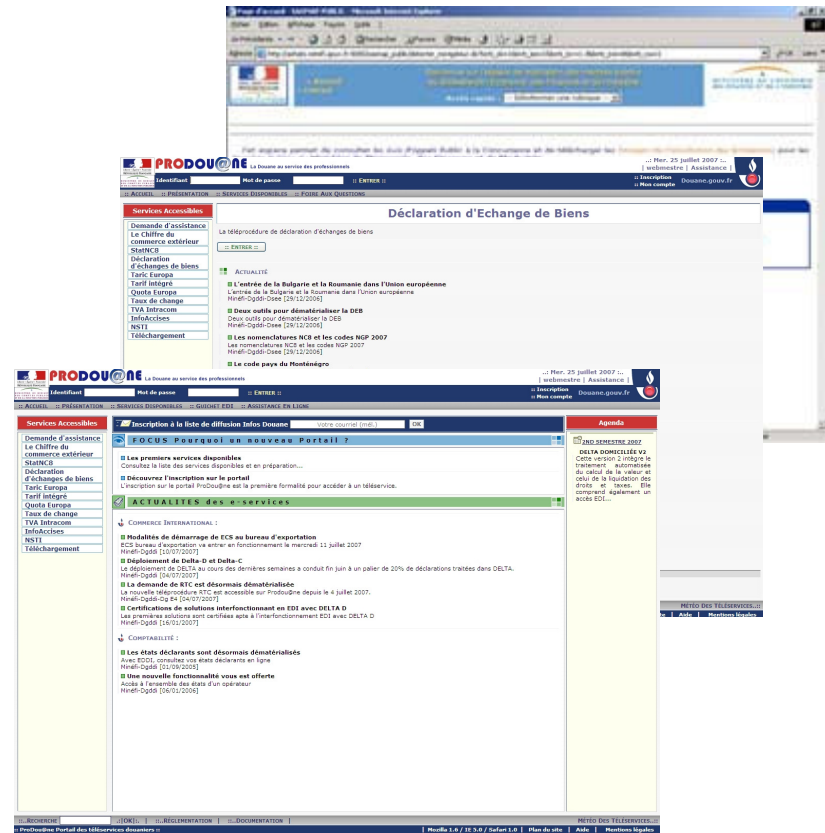
Signalez les difficultés :
Tél. : 0810 272 787
Courriel : support@achatpublic.com

Customs' services




Official online portal for customs' services


- Online declaration of exchanges of goods
- Online customs' TRANSIT
- Acces to customs tariffs
- Acces to goods' statistics
- Acces to commercial statistics
- Control Excise tax number
- Control EU VAT number
- Consultation of quota balances



Requests for Civil Status certificates





MINISTÈRE
DU INTÉRIEUR
DE LA RÉFORME
DU TERRITOIRE
ET DE L'ÉTRANGER



adèle
administration en ligne

Acte de naissance en ligne





1 Avant de commencer

PRÉSENTATION DU SERVICE

Vous souhaitez obtenir **une copie ou un extrait d'acte de naissance, avec ou sans filiation pour une personne née en France métropolitaine ou dans les DOM-TOM.**

Vous pouvez effectuer votre demande en ligne auprès de la commune de naissance. Suivant la commune, vous la transmettez de façon électronique ou par courrier postal.

Votre commune de naissance vous expédiera le document demandé par courrier postal.

Ce service est ouvert exclusivement aux particuliers.

[→ En savoir +](#)

2 Vous êtes prêt ?

ENTRE 5 ET 10 MINUTES

[→ Les trois étapes de la procédure](#)

1. **Recherchez** la commune de naissance. Le cas échéant, vous terminerez votre demande sur son site Internet.
2. **Remplissez** la demande d'acte.
3. **Validez votre demande.** Selon la commune, vous la transmettez de façon électronique ou par courrier postal après avoir imprimé la demande dûment remplie.

[→ Actes de naissance pour une personne née en France](#)

Toute personne majeure ou émancipée peut obtenir, si sa qualité le permet, une copie intégrale ou un extrait avec filiation d'un acte de naissance en indiquant les noms et prénoms des parents de la personne faisant l'objet de la demande.

C'est parti...


J'accepte les [conditions générales d'utilisation du service.](#)

[→ Commencer la démarche](#)

[→ Français né à l'étranger](#)

Formulez votre demande directement auprès du [Service Central d'Etat Civil du ministère des Affaires étrangères.](#)

[> Accès agents publics](#)



adèle
administration en ligne

AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

[Accueil](#) | [Guide pratique](#) | [Questions fréquentes](#) | [Conditions générales d'utilisation](#) | [Mentions légales](#) | [Contact](#)

Services for associations: Online Subsidy Request

 +  **Subventions** → **Citoyen**
en ligne

Avant de commencer

Présentation du service



Subvention en ligne est un guichet unique pour les demandes de subventions effectuées par les associations et les organismes de toutes natures juridiques, auprès des services de l'Etat, des collectivités et des organismes publics partenaires.

Nous vous proposons ce site de démonstration qui vous offre la possibilité d'utiliser ses fonctionnalités dans un environnement fictif.

[Consulter le registre des aides](#)

[Lire une actualité](#)

[En savoir +](#)

Accéder au service

Pour utiliser la démonstration, connectez-vous au téléservice en utilisant le compte ci-dessous:
Identifiant: jacques.dubois
Mot de passe: %%demo00
Organisme de rattachement: Association Démonstration

Accéder à votre compte

Identifiant

Mot de passe

[Vous avez perdu votre mot de passe ?](#)

[> Accès agent public](#)


[Accueil](#) | [Guide pratique](#) | [Questions fréquentes](#) | [Conditions générales d'utilisation](#) | [Mentions légales](#) | [Contact](#)

 **AVEC VOUS** l'administration **SE MODERNISE**



General public access to geographical data

Ecrire | Aide | FAQ | Plan du site | Nous connaître | Presse

 **GÉOPORTAIL**
Le portail des territoires et des citoyens

ACCUEIL VOIR RECHERCHER CATALOGUER S'INFORMER GÉOPORTAIL SERVICES

Mode avancé ? Mes lieux favoris | Lieux remarquables ?

2D 3D BETA

ALLER À J'y vais Sélectionnez...

MA VISUALISATION

Profil personnalisé

- Communes [i]
- Aérochromes [i] 100%
- Services publics [i] 100%
- Réseau ferroviaire [i] 100%

MA SÉLECTION

- LITTORAL
 - Trait de côte Historitt
- ALTITUDE
 - Altitude
- SITES GÉODÉSISTIQUES
- COMMUNES
 - Communes

OUTILS

1:100000

Répertoire Géographique des Communes

DECINES-CHARPIEU

Numéro INSEE : 69275
Chef-lieu de canton
Population (milliers d'hab.) : 24.2
Superficie (hectares) : 1701
Altitude maximale (mètres) : 240
Altitude minimale (mètres) : 171
Département : 69

0 3 km Réseau Géodésique Français 1993 - coordonnées géographiques Longitude : 04° 49' 41" E Latitude : 45° 46' 58" N © IGN

IGN INSTITUT GÉOGRAPHIQUE NATIONAL SPOT IMAGE cnes



Access to Online procedures for the general public Administration 24h/24



MINISTÈRE DU BUDGET
DES COMPTES PUBLICS
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

Administration
→ 24h/24

Mes démarches quand je veux

Le mag' de la modernisation | Contact

Actualité

Bienvenue sur Administration 24h/24, le portail des démarches en ligne

→ Ce mois-ci...
Déclaration des revenus : Prolongation des délais

Le 31 mai est passé et vous n'avez pas renvoyé votre déclaration de revenus à l'administration fiscale ? Pas de panique : déclarez vos revenus par internet ! Vous disposez d'un délai supplémentaire par rapport à la date limite générale de dépôt de la déclaration papier. Ce délai supplémentaire est fonction de la zone géographique de votre résidence, alors restez vigilant : le temps passe vite !

Votre déclaration de revenus en ligne

Montant de l'aide au logement | Nouveauté : Demande de carte de donneur d'organes | Mes



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

Mes démarches en ligne

Accès professionnels

→ J'effectue une démarche concernant :

Ma famille	Ma santé	Mon travail
Mes études	Mes papiers	Ma vie de citoyen
Mon logement	Mes voyages	Mes impôts

→ Je recherche une démarche :

Par exemple : « changement d'adresse » ou un numéro CERFA «12677*01»

Rechercher

→ Accès par ministère ou organisme public :

Valider

Suivez le guide

La Maison d'Adèle



Laissez-vous guider dans vos démarches en ligne par Adèle, la mascotte de l'administration électronique

Suivez Adèle

Vos droits d'usagers

Tout ce qu'il faut savoir sur vos droits en tant qu'usager de l'administration

Découvrez vos droits

Les guides pratiques de l'administration en ligne


Ils présentent tous les services en ligne disponibles pour vous

Télécharger les guides

Les films d'Adèle

Découvrez le nouveau film : « La modernisation de l'Etat avec Adèle »

Voir les films




Top 3

Les démarches les plus utilisées

- 1 [Demande d'acte de naissance](#)
- 2 [Demande d'acte de l'état-civil pour tout événement \(naissance, mariage, décès\) survenu à l'étranger](#)

Et aussi...

Toutes les réponses à vos questions sur l'administration.



La première réponse à vos questions administratives



Mon.Service-Public.fr project (2009)

Information, news and access to steps

Personalised information

Administrative steps

- Access per situation, per life event
- Geographical personalisation

Unique authentication

- Single Sign On
- Management of several different security levels
- Federation of identities
- Authentication means chosen by the users
- (login, password per text message, certificates)

Panel board

- Follow-up of procedures
- Unified message via MSP
- Personalised information

eVault

- Storage and use of personal information
- Digitised documentary evidence available



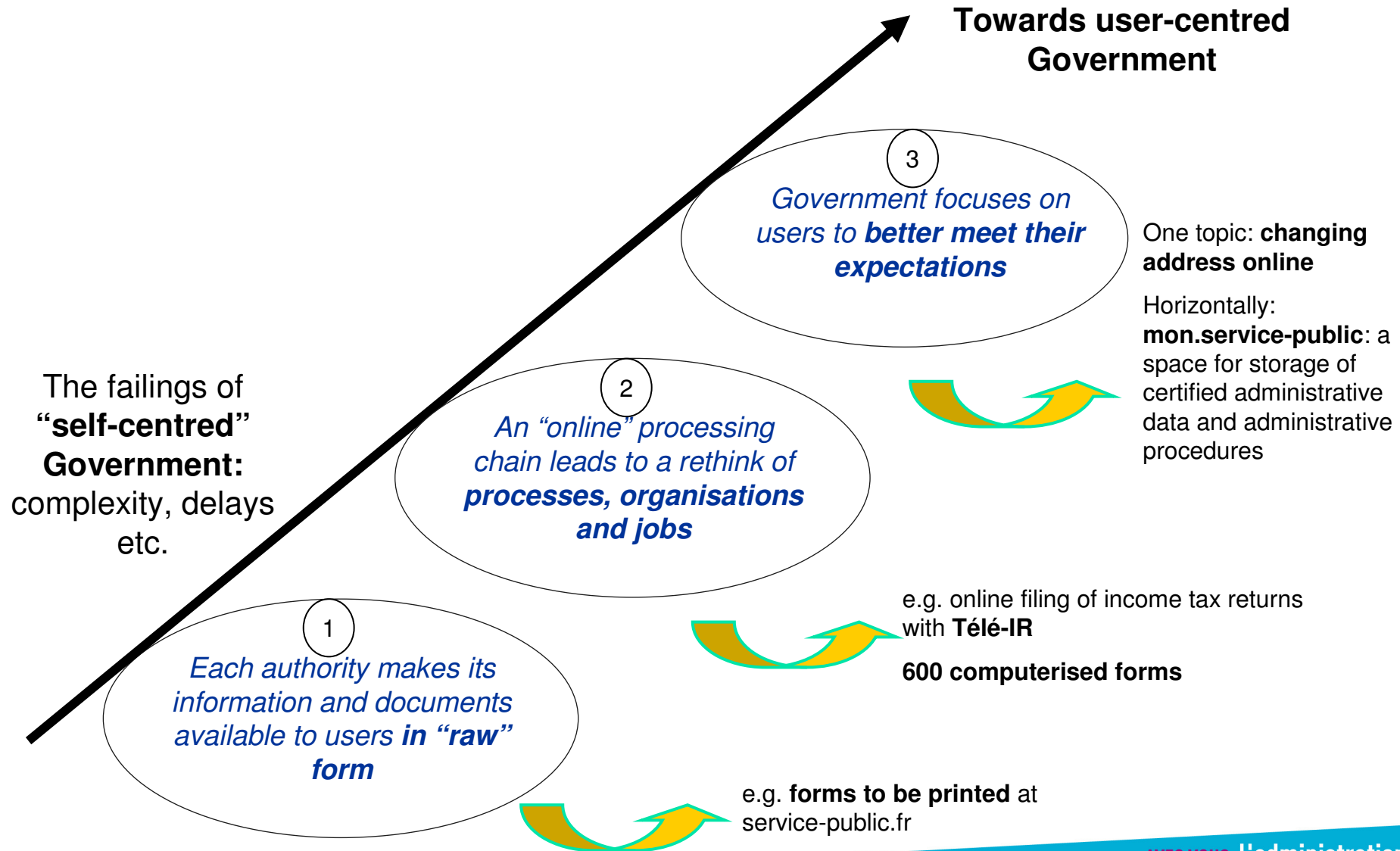
Je veux associer ce compte à mon.Service-Public.fr



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE



The development of e-Government: a lever for transformation for Government



eGovernment 2008-2012

Introduction et rappel du contexte français

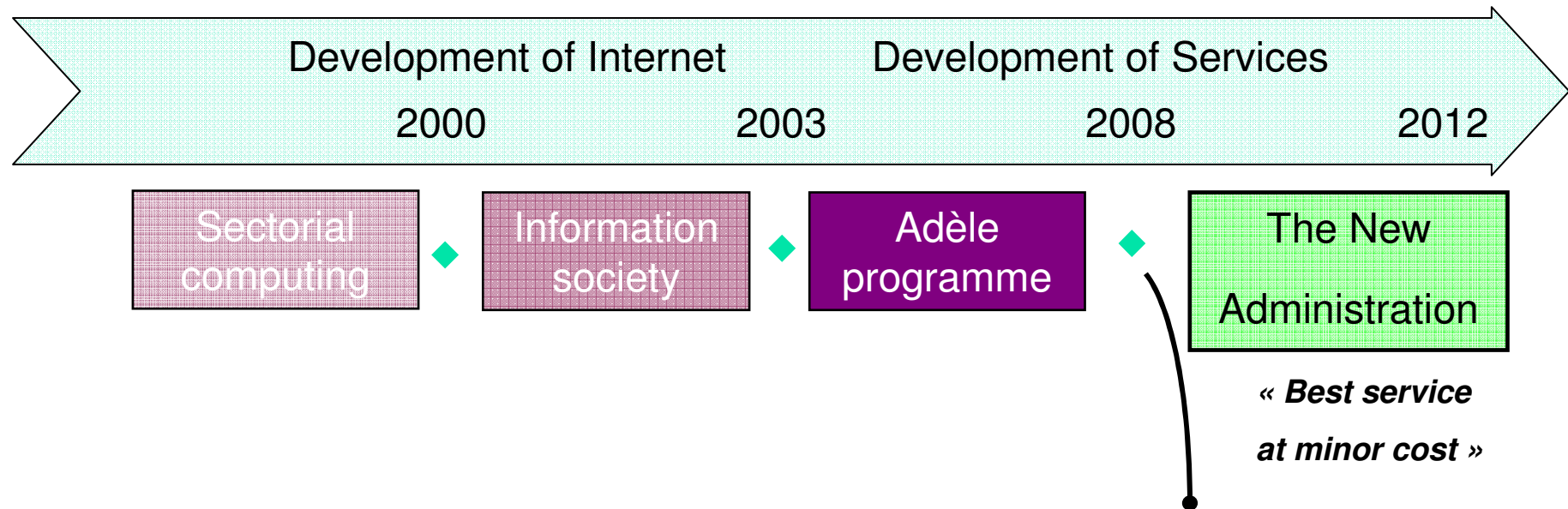
Users and current online services

 **eGovernment 2008-2012**

Conclusion



eGovernment in France: Planning on 2007-2012



Challenges for tomorrow

- More **crosswise** work
- A better acknowledgment of **users'** needs and views.
- NTICs, as an innovative organisational and services lever

The launch of the ADELE program in 2003

- Egovernment has existed for several years

In the health sector: Carte Vitale, was launched as a concept in 1995

In the fiscal sector: online filing of taxes with **TeleIR**

Initiatives have been very sectoral

Consequently, their impact has been insufficient, notably with regard to the issue of deficit reduction

- Launch of the major programme of State reform

ADAE Agency (for the development of e-government)

Created in 2003, directly attached to the Prime Minister's Service

The Agency supported the Minister of State Reform

ADELE Plan : eGovernment programme

ADELE's founding principles

ADELE principles

Simplify user's life

Improve the efficiency of the public service

Recognize the worth of the agent in his work

Propose citizen-centred services

Simplify administrative steps

Develop confidence in online services

Share investments and the operational costs

Improve the organisation of the public service

Develop evaluation and project leadership

Give priority to tasks where personal service is indispensable

Continuous improvement of competencies

Develop informatics tools



Conception of the eGovernment master plan

During the period 2004-2006

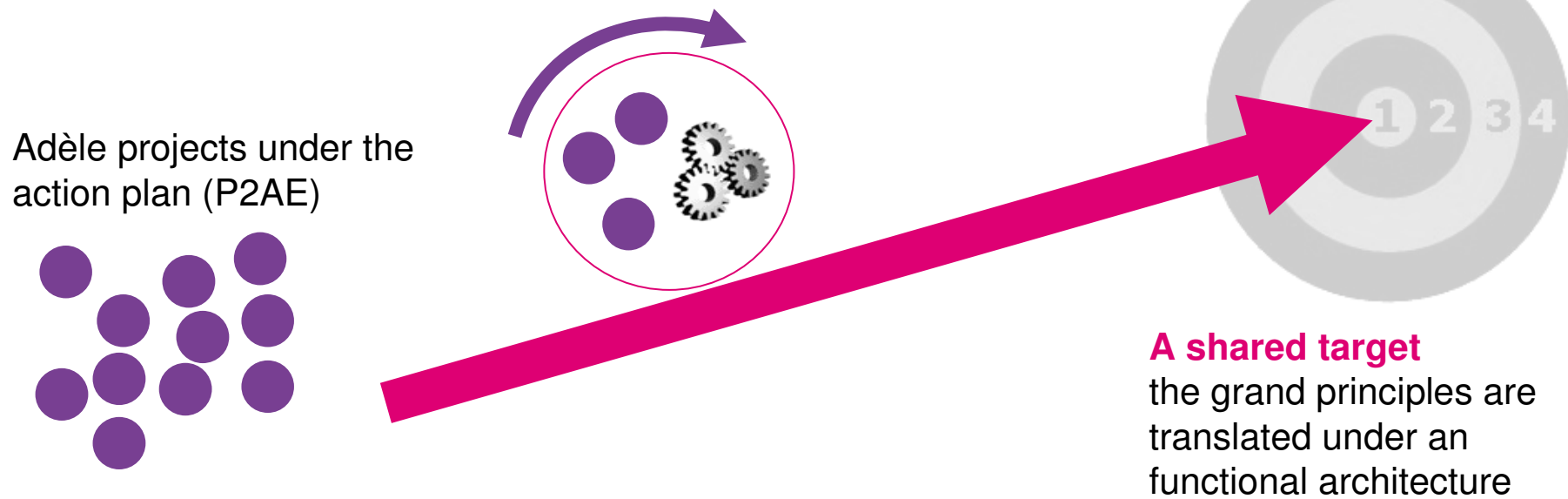
- **An iterative process with departments**
- **Both interministerial and bilateral exchanges**
- **Based on the cartography of projects in the initial eGovernment action plan (P2AE), by type and homogeneous criteria**

Announced goal: Build together a shared and operational vision of eGovernment in France

Targetted Objective: Lead to a reasonable compromise between
A horizontal approach (interministerial and inter-partenarial) and
A sectoral approach (the responsibilities of departments)

The Adèle projects under the eGovernment Plan

- More than 400 Adèle projects have been inventoried



The initiatives represent **a method of project leadership**
With coherent projects moving together towards a target
(with a calendar and milestones of progress)

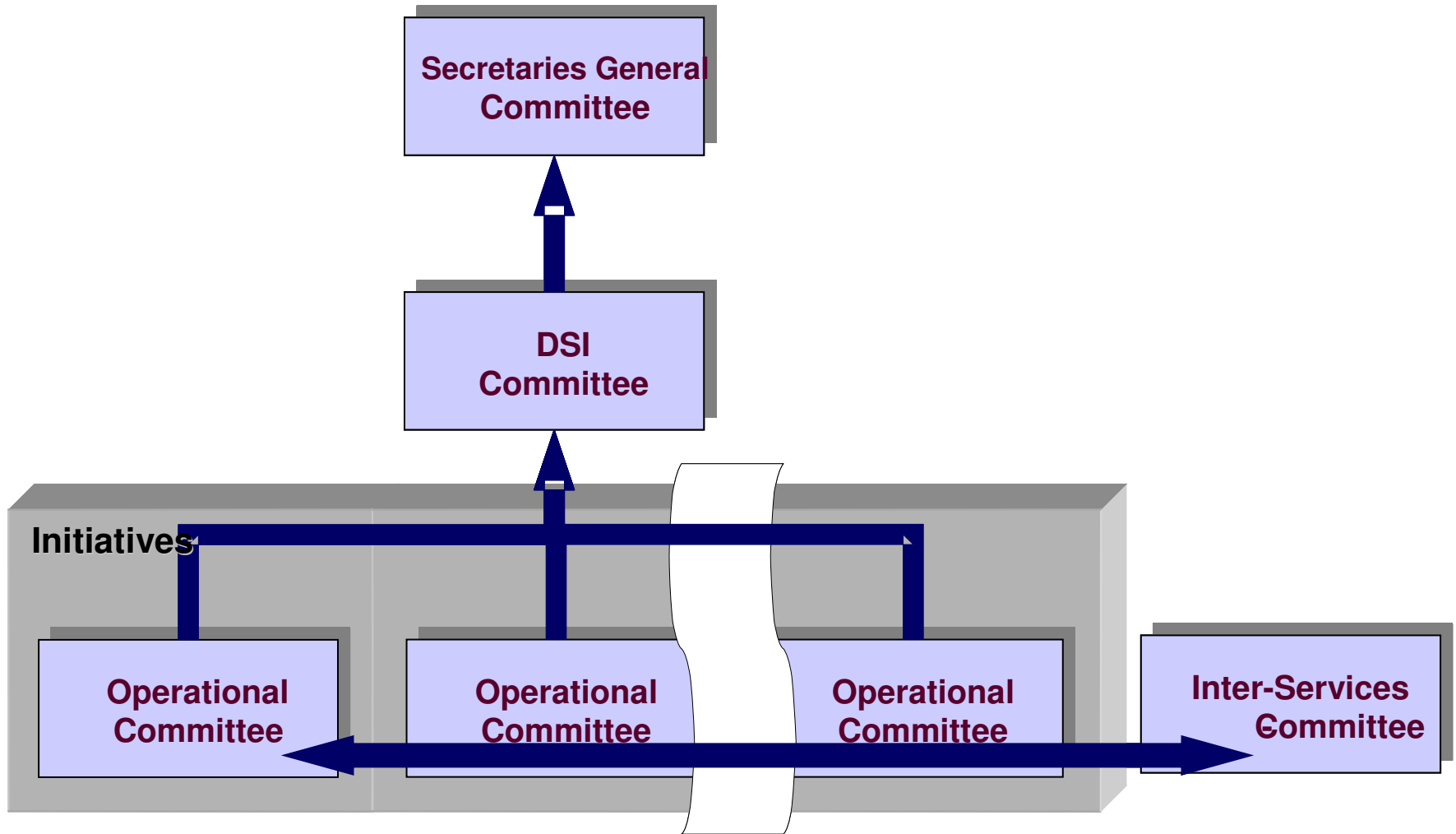
The initiatives of the eGovernment Master Plan

- The projects constitute a grouping together of projects, common actions, technical, functional and juridique expertise
- They are structured in an eGovernment work programme until 2010, which is coordinated with the European programme i-2010
- Each initiative constitutes a mini action plan under Adèle in a defined area
- There are 47 initiatives, organised in 6 areas of action
 1. Integrated services
 2. Sectoral services
 3. Functional support
 4. Horizontal function
 5. Construction of SI
 6. Infrastructure

Examples of Initiatives

- **Exchange Systems (technical section – Presto protocol)**
- **Exchanges of automated data (semantic section)**
- **Content production and management**
- **Electronic archives**
- **Digital identity**
- **Geographic information**
- **Decision tools**
- **Work stations**
- **Telecom and networks**
- **Certificates and cards**
- **Computer development**
- **Client/User Relationship Management**

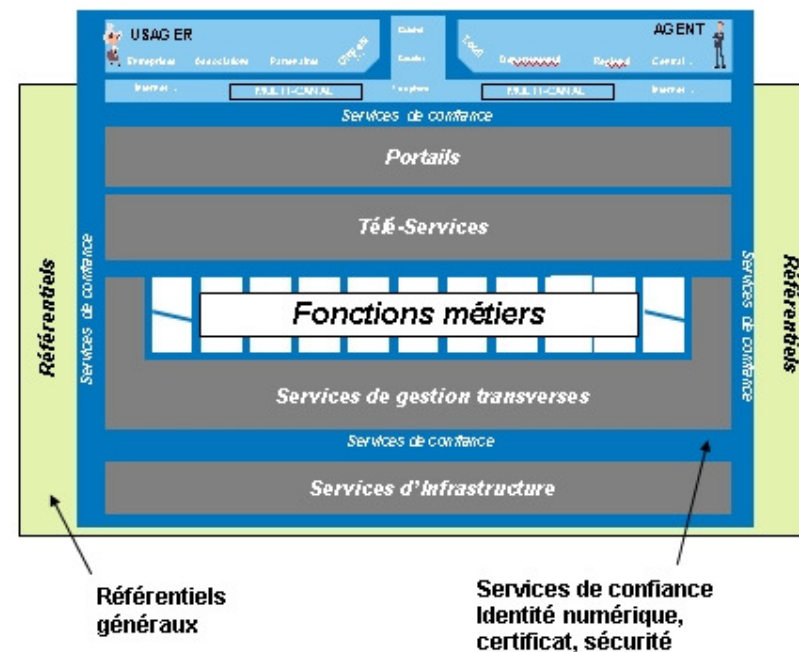
Governance of the eGovernment Master Plan



The basis of eGovernment

The infrastructure and horizontal functional services

- **Trust infrastructure**
 - Certificates and cards, public key infrastructure, digital identity
- **Physical infrastructure**
 - Shared services centres – under study
 - Network and services of the eGov Plan
 - Work stations
- **Common functions**
 - Digital archives
 - Exchange systems
 - Content production and management
- **Horizontal services**
 - Client/User relationship management
 - Crisis management



General Guidelines

- Interoperability guidelines (RGI)
- Security guidelines (RGS)
- Government accessibility guidelines (RGAA)

General Guidelines

- Specify demands to meet in the development of information systems.
- Guarantee interoperability, evolution and coherence for users (role of **RGI**), as well as security (role of **RGS**) and accessibility (role of **RGAA**)
- Constitute a normative element
- General guidelines are introduced into a regulatory framework that can be applied to all actors in the public sphere

They cover many areas

- norms, standards and technical specifications
- Services' implementation guides
- policies (filing, quality of services)
- data patterns
- nomenclatures and data bases

General guidelines specify conformity check procedures (certification)

Interoperability Guidelines (1/2)

Interoperability guidelines (RGI) specify interoperability rules enabling the quick setting of information systems

The aim is to increase the number of vectors and means of communication with outdoors/outside.

Internally, the administration has to find a maximal efficiency

To offer this capacity of wide opening to the outside, the RGI requires choices and arbitration to be made within the administration

Pursuant to the subsidiarity principle, these rules apply to users-administration exchanges problematic, as well as exchanges between the various administrative authorities

For their internal needs, administrations and local authorities remain free in choosing the norms, principles and components to use

Interoperability Guidelines (2/2)

Interoperability guidelines define interoperability principles

- Interoperability of data formats
- Interoperability of document formats
- Interoperability of electronic mail boxes
- Interoperability of directory services and other technical services
- Interoperability and security of exchanges

Interoperability guidelines offer recommendations, especially on human/machine interface

- Ergonomics
- Compatibility with Web browsers
- Integration of Web services
- Syndication of contents

Animation of Resources' Network

- The resources network enables to capitalise experiences from different ADELE actors
- The animation of the resources network works thanks to
 - A sharing of information, documents, tools and free software,
 - An opening of consultations to carry out
 - Good practices guidance
 - Methodological frameworks
 - Specifications
 - Free software stumps
- The resources network encourages the creation of work communities led by experts in their field

Each initiative contributes in its way to the supply of resources that helps all of the ADELE actors in building information systems

CONCLUSION

eGovernment : Key Factors for Success

- Specify common rules to facilitate electronic exchanges
- Set a strengthened legal framework
- Pilot and coordinate internal state actors as well as external ones (local authorities, companies...) in order to encourage a user-centred point of view.
- Produce new services focused on users' needs.

eGovernment is a powerful organisational and innovation lever