

Echanges

Lisibilité

Innovation

Moteur

Qualité

Service

Stimuler

Inspirer

Formulaires

Solutions

Simplification

Convivialité

# {SIMPLE COMME UN CLIC}

Innovation

Promoteur

## Rencontre internationale sur la simplification et la dématérialisation des formulaires

Dialogue

Services

Dynamiser

E-gouvernement

Dématérialisation

Accompagner

Comm

E-g

ment

Incitateur

Convivialité

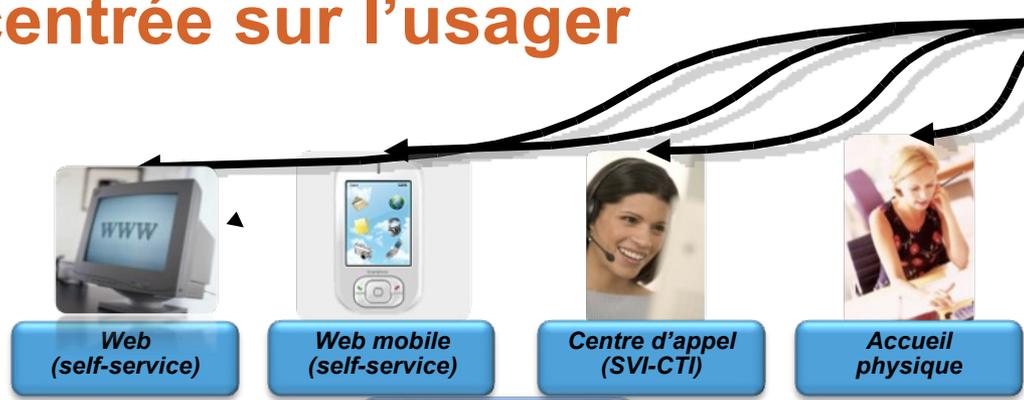
Simplification

Innovation



# Gestion de la relation citoyen (GRC)

## Une approche centrée sur l'utilisateur



**Services Transverses, Référentiels et composants réutilisables**

- Routage
- Dictionnaire des services
- Serveur de formulaires
- ...
- Fédération d'identité
- Paiement en ligne
- Espace confidentiel
- Archivage électronique
- ...
- Recommandations, Dico Données...

**Front Office Citoyen**

Gestion de l'échange multi canal

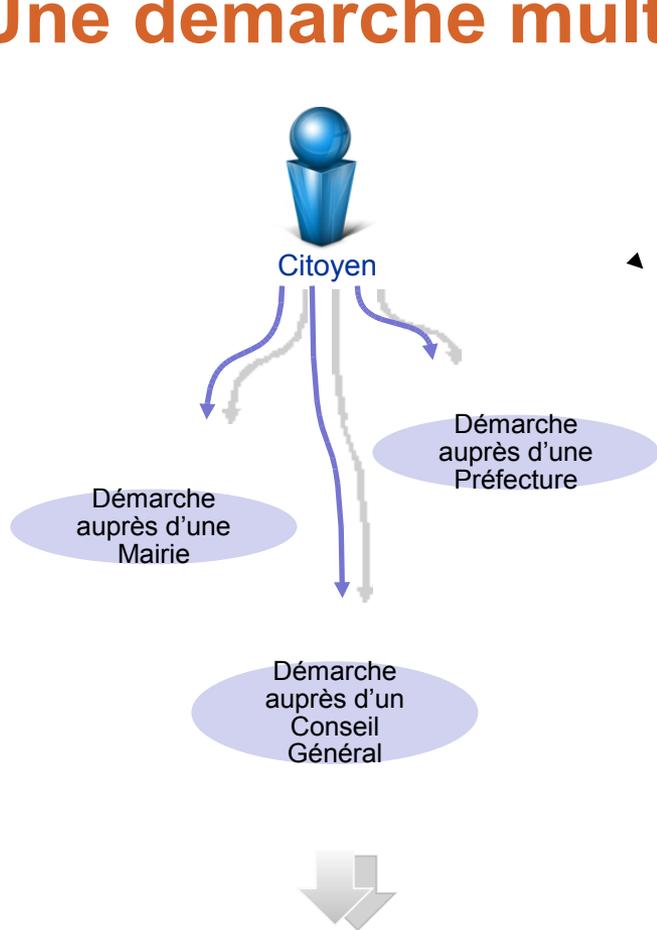
- Données personnelles
- Process orientés usager
- Historique des échanges, suivi de dossiers...

**Interopérabilité: Système d'échange de données (Administration et partenaires)**

**Outils métiers (Back offices) de l'Administration**

# Vision usager du dispositif

## Une démarche multi services publics

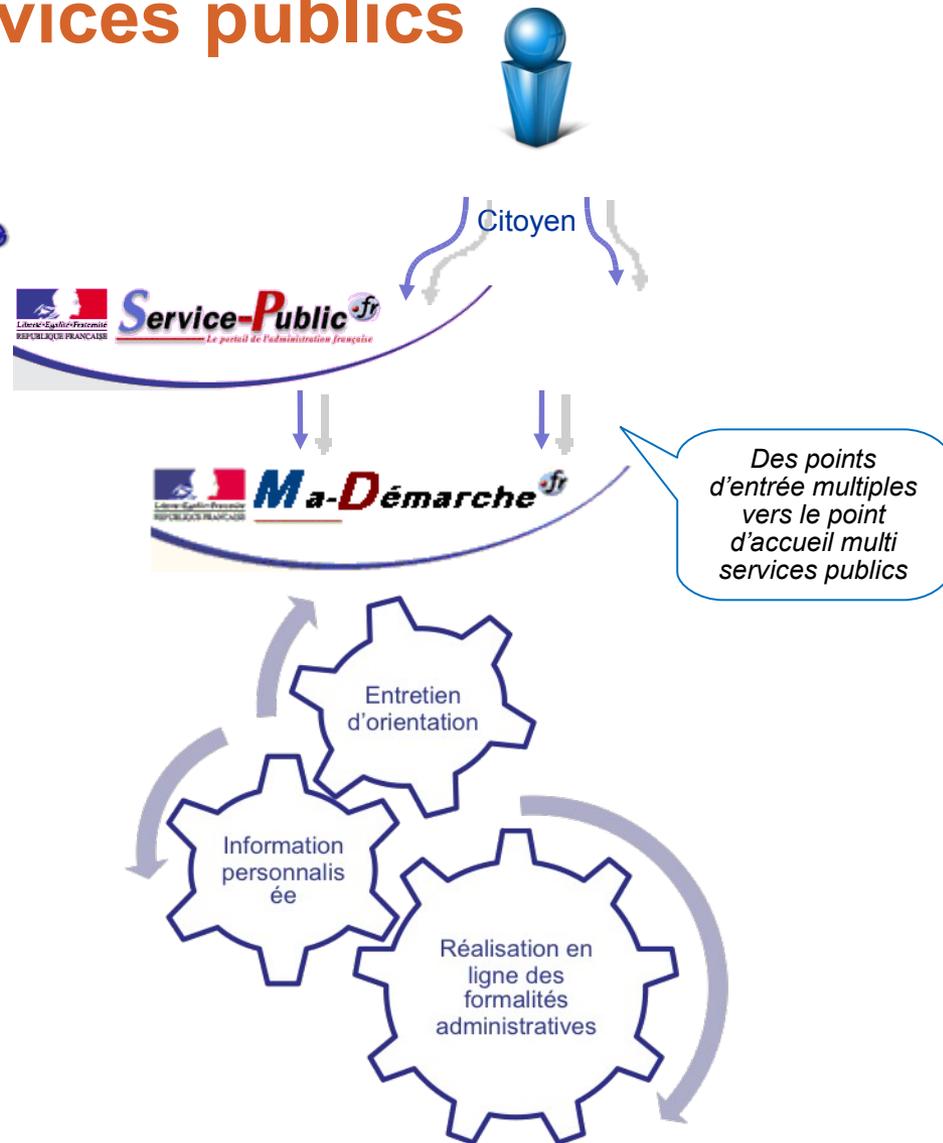


Complexité et multiplicité des échanges avec les services publics

- Chaque démarche administrative est traitée séparément
- Les informations personnelles sont demandées pour chaque démarche

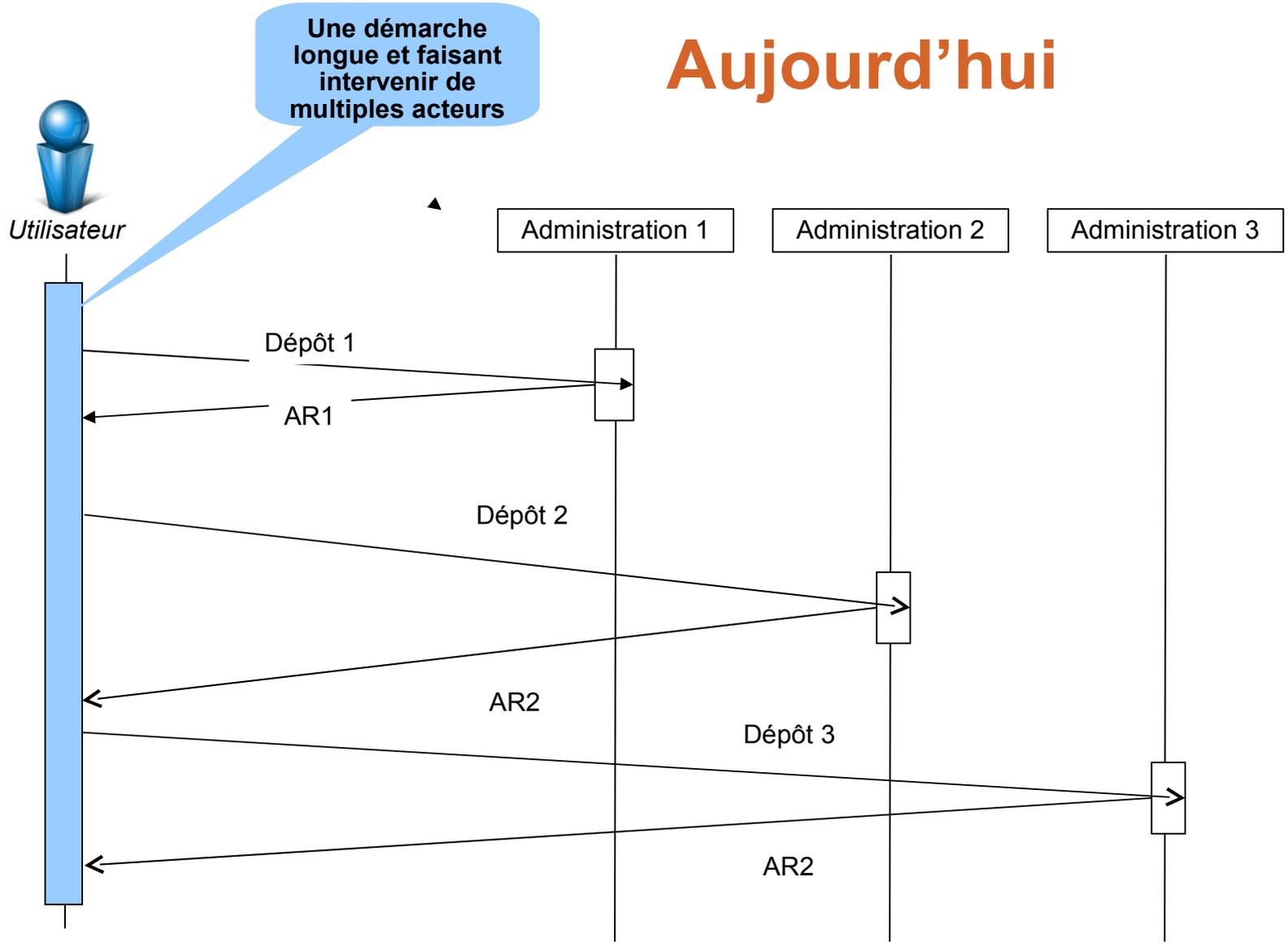
Une démarche administrative  
→ de multiples réponses parcellaires

Cible

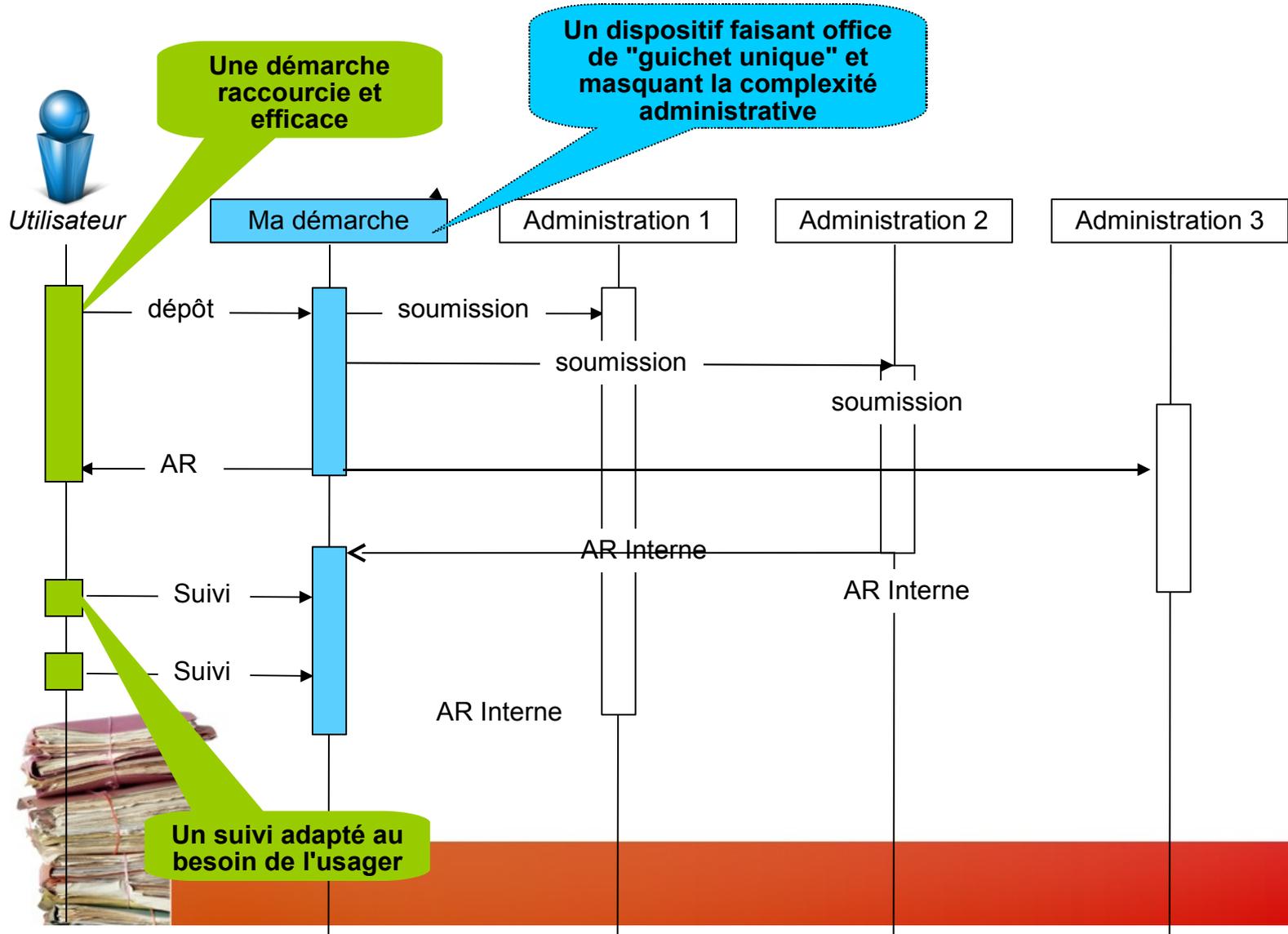


Une démarche administrative  
→ une réponse complète avec une vision globale

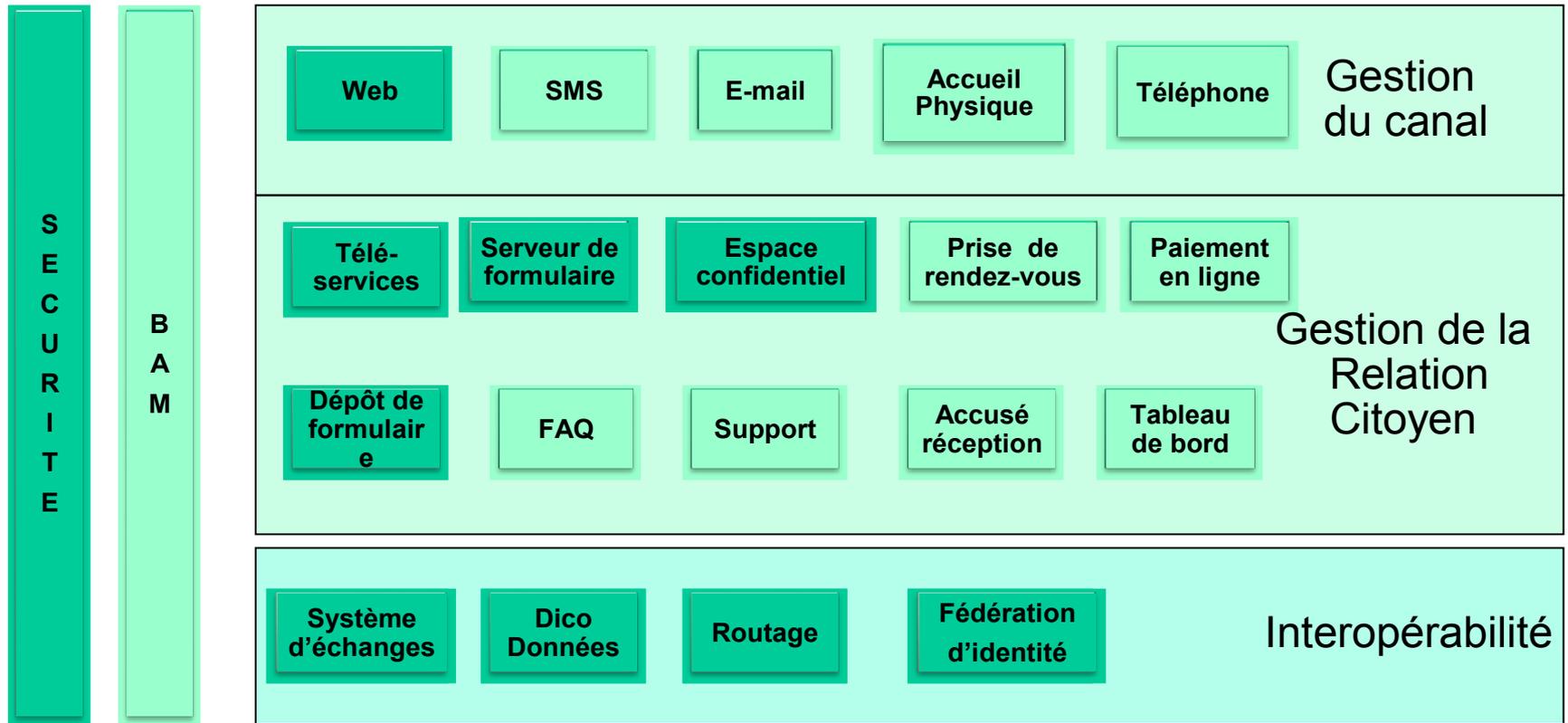
# Aujourd'hui



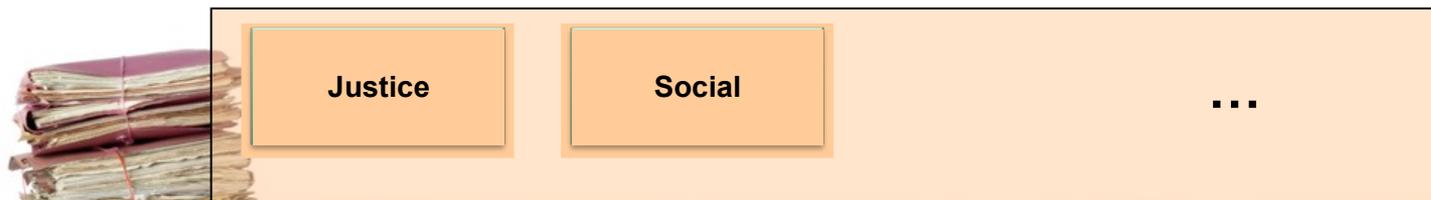
# Avec "démarche en ligne"



# Cartographie fonctionnelle pour un SI dédié à la gestion de la relation citoyen



Règles et logique métier : « back office » ministériel





# L'espace confidentiel de stockage

- En toute sécurité, l'utilisateur saisit une fois pour toutes **ses données personnelles usuelles** (nom, adresse, etc.) pour vous simplifier la saisie des formulaires administratifs.

## ■ Mon adresse

Texte de présentation, d'accompagnement et d'aide

### ADRESSE

Point de remise :  Ex : chez Mr Durand  
Complément :  Ex : résidence des bleuets  
N° de voie :   
Extension :  Ex : B pour bis, T pour ter, Q pour quarter  
Type de voie :   
Nom de voie :   
Lieu dit :   
 Ex : BP pour boîte postale  
Code CEDEX :   
Bureau CEDEX :  Ex : 23  
Code Postal :   
Ville / Localité :   
Pays :   
Division territoriale :  MA pour Massachusetts (adresse à l'étranger)

Valider

Effacer

Annuler



# L'espace confidentiel de stockage

- C'est aussi le lieu où l'utilisateur conserve en toute confiance les pièces justificatives échangées avec l'administration.

	Supprimer	Transférer	Ajouter un document			20	par page	OK		1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	Intitulé du document	Date	Type de document	Auteur (émetteur)	Actions									
<b>2006</b>														
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Carte d'identité (pdf 35Ko)</a>	21/11/2006	Papiers	damien72		Consulter		Transférer						
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Permis de conduire</a>	21/11/2006	Papiers	damien72		Consulter		Transférer						
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Livret de famille</a>	21/11/2006	Papiers	Organisme - login		Consulter		Transférer						
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Fiche de paie 10/2006</a>	21/11/2006	Fiche de paie	Organisme - CPAM		Consulter		Transférer						
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Intitulé de la démarche</a>	21/11/2006	Historique de la démarche	Organisme		Consulter		Transférer						
<b>2005</b>														
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Carte d'identité</a>	21/11/2006	Papiers	damien72		Consulter		Transférer						
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Permis de conduire</a>	21/11/2006	Papiers	damien72		Consulter		Transférer						
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Livret de famille</a>	21/11/2006	Papiers	Organisme - login		Consulter		Transférer						
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Fiche de paie 10/2005</a>	21/11/2006	Fiche de paie	Organisme - CPAM		Consulter		Transférer						
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Intitulé de la démarche</a>	21/11/2006	Historique de la démarche	Organisme		Consulter		Transférer						

# L'accusé réception systématique et le suivi des démarches



L'utilisateur est informé, à travers de multiples canaux, de la situation de ses démarches en cours : **accusé réception**, alerte, confirmation...

ACCUEIL	EMPLOI	FAMILLE	VIE CITOYENNE	LOISIRS
<b>MES ALERTES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>→ <b>ANPE</b> : vous avez reçu du courrier</li><li>→ <b>ANPE</b> : votre message a bien été envoyé</li><li>→ <b>CAF</b> : demande d'attestation de carte vital / attestation de carte vital disponible</li><li>→ Eric a accepté votre invitation</li><li>→ Le transfert de votre espace de données a réussi</li></ul> <p>→ <b>Recevoir mes alertes par téléphone ou par mail</b></p>			<b>A LA UNE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Le site mon service public sera indisponible le 31 Janvier 2006</b> 08/11/2006</li><li>▪ <b>Interdiction de fumer dans les lieux publics</b> 08/11/2006</li><li>▪ <b>Nouvelles règles concernant la...</b> 19/10/2006</li></ul>	