



Service-public.fr & Plateforme des services en ligne





Une nouvelle ambition autour de 3 projets

NOUVELLE PLATEFORME D'ORIENTATION ET DE SERVICES EN LIGNE

Nouveau portail service-public.fr

Faire évoluer les actuels sites service-public.fr (SP) mon.service-public.fr (MSP), Votre compte association (VCA) et Votre compte pro (VCP) vers une véritable plateforme intégrée d'information, d'orientation et de services

DILA



SGMAP

FranceConnect

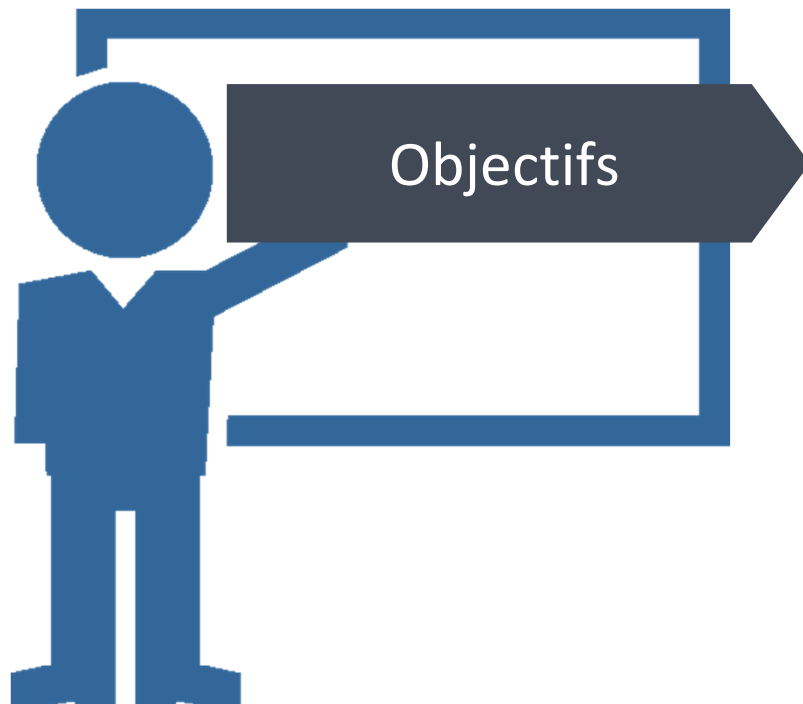
Développer une nouvelle solution d'accès aux services en ligne et de justification de l'identité des usagers

Plateforme des services en ligne

Construire une nouvelle plateforme ouverte capable de répondre aux nouveaux besoins en matière d'administration numérique



L'offre de la nouvelle plateforme service-public.fr



- Simplifier l'offre d'information administrative et de services aux usagers sur un site unique service-public.fr
- Développer de nouveaux services de relation à l'utilisateur adaptés aux besoins d'aujourd'hui
- Mettre en service des démarches intelligentes, développer l'usage des démarches [projet « Plateforme de services en ligne » - PSL]
- Rationnaliser la technologie utilisée, être conforme à la stratégie de « l'Etat plateforme »



Service-public.fr





L'existant: quelques données clé

Site d'informations et d'orientation



- Premier site public en termes d'audience, 222 millions de visites en 2014
- Point d'accès naturel de l'utilisateur à l'administration
- Un guide « Vos Droits et Démarches » riche et reconnu pour sa fiabilité
- Un annuaire complet de l'administration

Sites de services en ligne

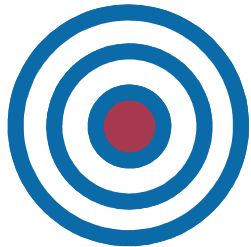


- MSP : plus de 9 millions de comptes ouverts (campagne de suppression des comptes inactifs en cours)
- VCA: plus de 200 000 comptes ouverts (campagne de suppression des comptes inactifs en cours)
- VCP: près de 25 000 comptes ouverts



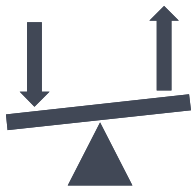
Pourquoi ce projet?

Scope SP2016



- **A qui s'adresse-t-on ?**
 - Particuliers | Associations | Professionnels
- **Création d'une véritable plateforme d'orientation et de services en ligne permettant**
 - de renforcer la visibilité et l'accès à l'information administrative
 - d'améliorer l'orientation de l'utilisateur sur ses droits et démarches et de développer l'usage des services en ligne
 - Développer l'usage des services en ligne

Parmi les conséquences



- **Nouvelle offre de services à destination des usagers et des partenaires**
- **Disparition de la « marque » MSP | Une seule entrée :**

service-public.fr



▶▶ Les besoins des usagers de service-public.fr

- **Trouver des informations personnelles et recommandées** «*Je peux suivre l'information administrative et légale, où que je sois, et ne recevoir que l'information qui me concerne*»
- **Effectuer des démarches en ligne et être informé de leur avancement** «*Je trouve facilement les services dont j'ai besoin, ou je les laisse me trouver*»
- **Suivre mon activité, échanger avec les administrations et avec le bon interlocuteur** «*Je suis mes échanges avec l'administration, je communique, j'évalue, je suis alerté*»
- **Gérer mon compte** «*Utiliser un moyen d'accès unique pour les sites administratifs, centraliser mes documents administratifs importants, gérer mes contacts administratifs, dans un espace qui respecte ma vie privée*»



3 publics; 3 espaces



Particuliers : *service-public.fr*



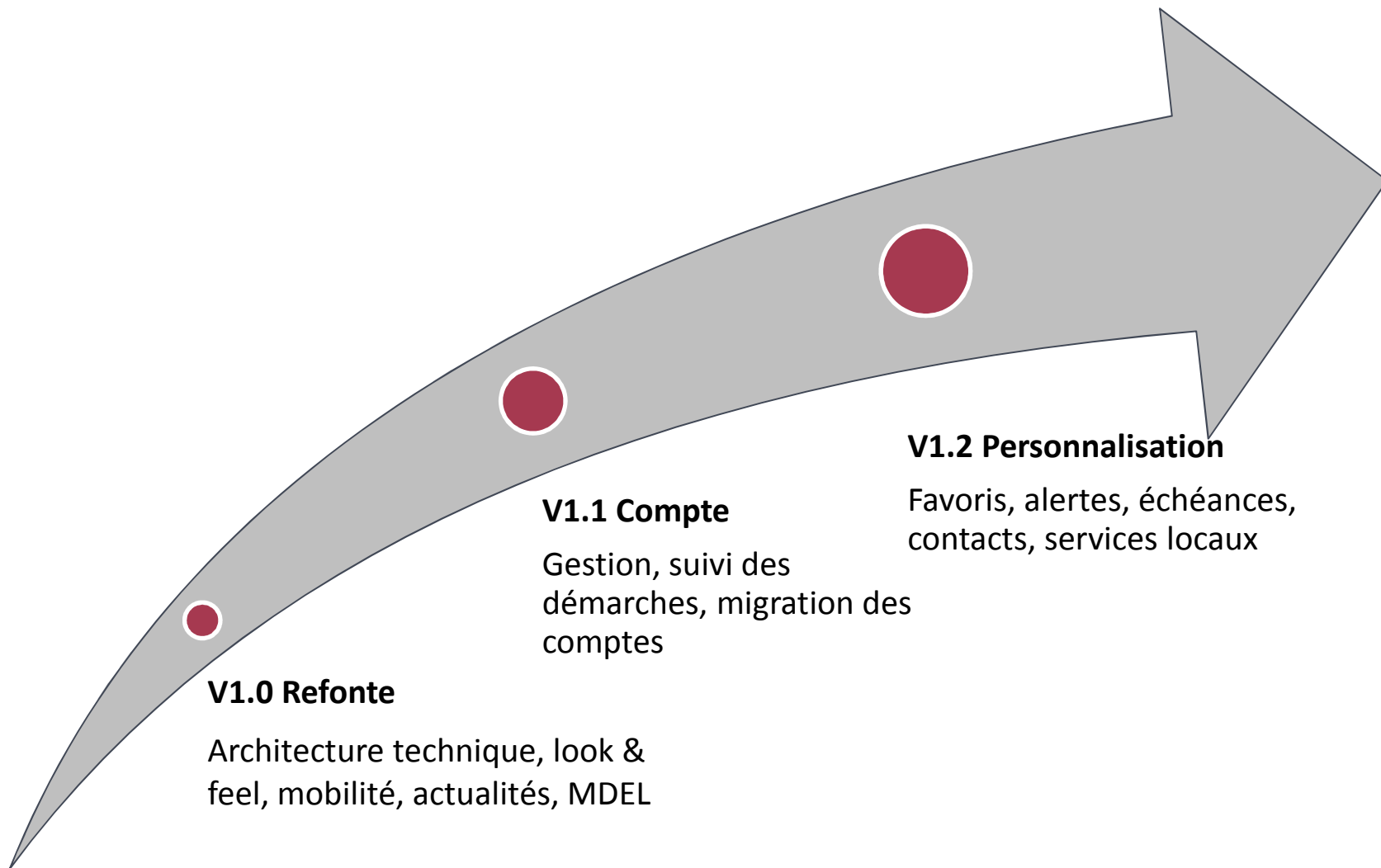
Professionnels : *service-public-pro.fr*



Associations : *service-public-asso.fr*

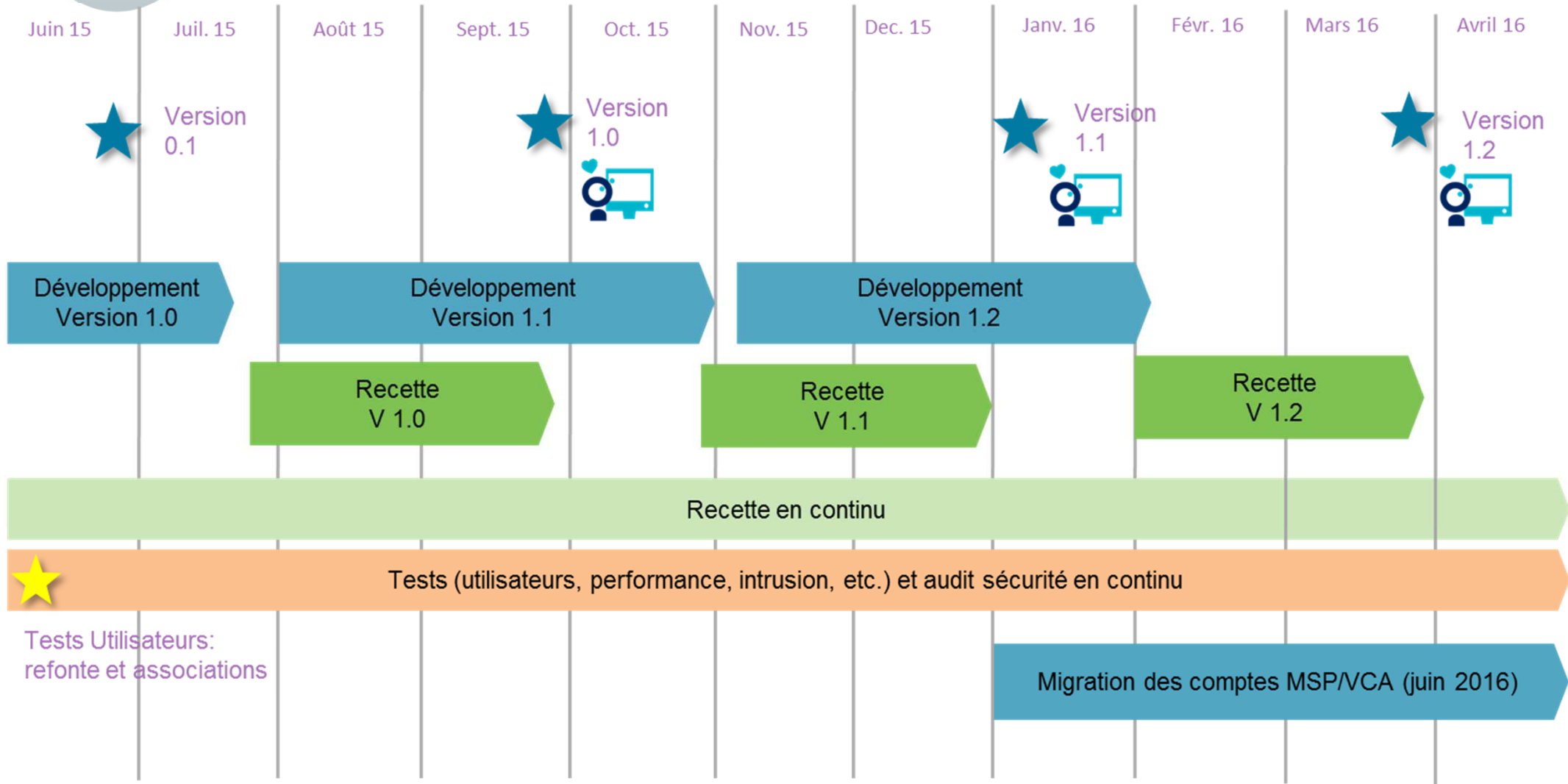


Versions prévues de service-public.fr





Planning

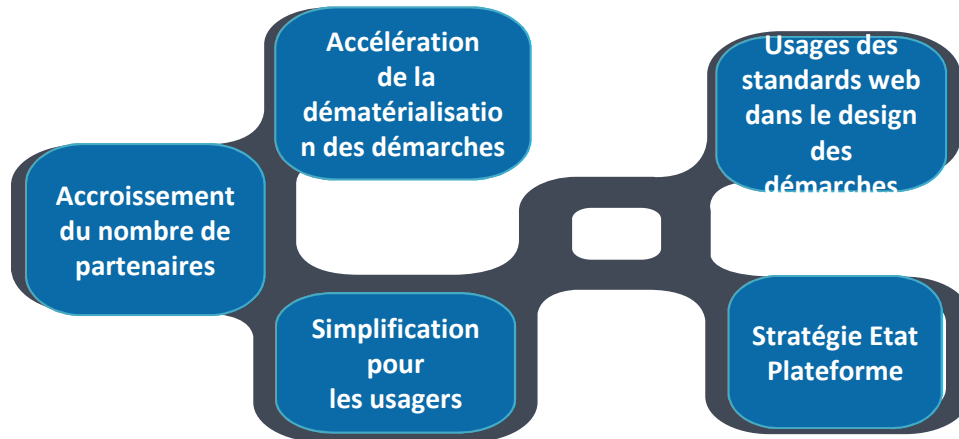




▶▶ Plateforme des services en ligne



Le constat



Depuis le 1^{er} janvier 2014, la DILA dispose de l'outil de production et de gestion des services en ligne (Usine MDEL) créé en 2010

Aujourd'hui, cet outil doit répondre à de nouveaux besoins :

- **Gérer la croissance du nombre de démarches**
 - en développement
 - en production
- **Créer des démarches « intelligentes » plus simples pour les usagers**

pré-remplissage via des API, adaptation au profil de l'utilisateur, intégration avec les administrations, rappel des dernières données renseignées, pré-instruction, échanges avec le service instructeur...
- **Faciliter la prise en main par les partenaires avec une offre adaptée à leurs besoins**
- **S'intégrer au compte personnel de service-public.fr, à France Connect et aux SI des administrations**
- **Répondre à la stratégie de l'Etat Plateforme**

Rationalisation des SI, open source, partage d'API, référentiels...





Les bénéfices pour les usagers

➤ À court terme

- Des démarches simplifiées liées au compte personnel service-public.fr et à France Connect
- Le pré-remplissage et validation des données déjà détenues par l'administration
- l'auto-complétion et le rappel des données déjà saisies (Enregistrer/Quitter)
- Le suivi de ses démarches (envoi de mails + remontée des informations dans le tableau de bord)
- Accès 24h/24 et 7 jours/7
- Le gain de temps des déplacements



➤ A moyen terme

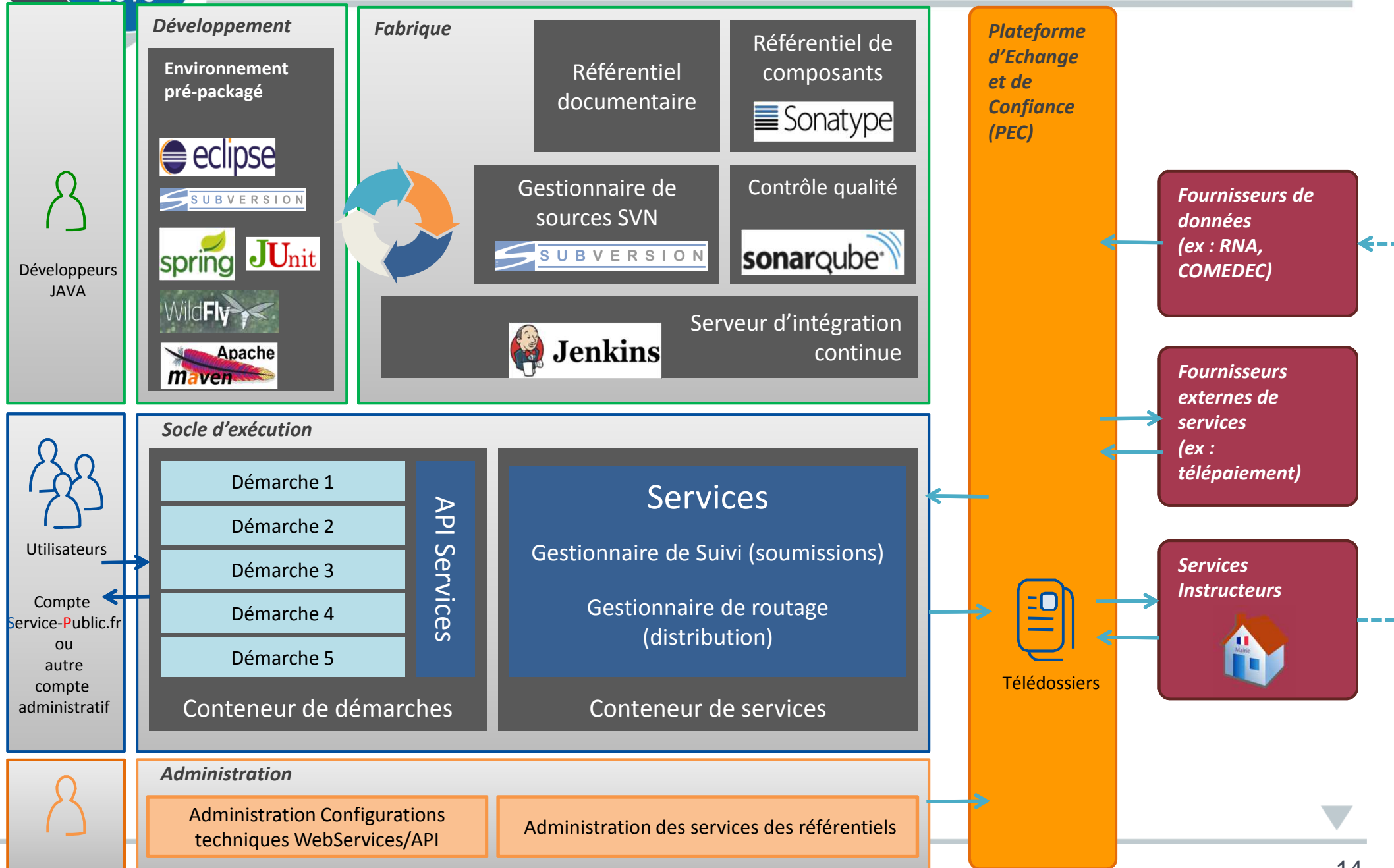
- Une offre de services de plus en plus étoffée
- Des échanges avec l'administration, pendant et après la constitution du dossier

➤ A long terme, grâce aux développements d'API

- La diminution/suppression de l'envoi des pièces justificatives
- La généralisation du pré-remplissage pour les données connues de l'administration
- La facilitation du remplissage (cartographie...) pour ce qui n'est pas connu de l'administration par intégration de services externes



Les environnements de la PSL





▶▶ Les offres de services de la DILA

- Concernant les démarches en ligne, la DILA propose 3 offres aux ministères:
 - Le développement d'une nouvelle démarche
 - Prestations réalisées: étude de faisabilité technique et fonctionnelle, développement, recette, support clients, maintenance corrective et préventive, maintenance évolutive, etc.
 - La prise en charge et la gestion d'une démarche
 - Prestations réalisées: étude de recevabilité technique, hébergement, exploitation, supervision des flux, support usagers, etc.
 - Le raccordement à une démarche existante
 - Prestations réalisées: raccordement, support clients, etc.



Le calendrier

