



DOSSIER DE PRESSE

La dématérialisation au service de l'information des usagers

25 juillet 2016



Plusieurs mesures de simplification sont récemment effectives dans la vie des Français. Elles concernent la dématérialisation des démarches administratives. Le principe : centraliser et rationaliser l'information pour les usagers et développer les « guichets uniques » pour faciliter leurs démarches. Les outils créés accompagnent l'utilisateur pour plus de clarté et d'efficacité dans les champs du droit, de la justice ou de la retraite.

SOMMAIRE

Offrir aux citoyens une information claire et accessible 3

Les sites service-public.fr et mon.service-public.fr ont été fusionnés pour offrir un meilleur service à l'utilisateur 3

L'information judiciaire à la portée du citoyen avec le portail Justice..... 4

La carte Vitale se renouvelle en ligne pour les assurés du régime général et du régime agricole 5

Préparer et vivre sa retraite sereinement 6

Le guichet unique de demande de retraite complémentaire se généralise 6

Les démarches relatives à la demande de retraite sont facilitées avec le site lassuranceretraite.fr, pour une transmission sécurisée des documents 6

Travailler à l'étranger : une information sur les différents statuts et droits à la retraite claire et accessible..... 7

Offrir aux citoyens une information claire et accessible

Les sites service-public.fr et mon.service-public.fr ont été fusionnés pour offrir un meilleur service à l'utilisateur

Les usagers devaient auparavant consulter deux plateformes : service-public.fr pour rechercher des informations et mon.service-public.fr pour effectuer des démarches administratives. La coexistence de ces deux sites pouvait engendrer un manque de fluidité et de lisibilité entre la recherche d'informations et la réalisation des démarches en ligne.

Depuis mars 2016, les usagers peuvent rechercher de l'information et effectuer des démarches administratives sur la plateforme unique service-public.fr.

La fusion de ces deux plateformes permet la création d'un véritable parcours utilisateur, présentant ainsi plusieurs avantages :

- ◆ répondre plus efficacement aux besoins des usagers : toutes les informations sont disponibles sur un espace unique ;
- ◆ favoriser un accompagnement tout au long de leurs démarches, de la recherche d'informations à la réalisation de la demande.

Sur service-public.fr, tout utilisateur individuel peut créer un **compte personnel**. Ce compte permet de suivre vos démarches en ligne, gérer vos documents administratifs et échanger avec les administrations.

L'accès à mon.service-public.fr sera définitivement fermé à partir du 1^{er} juillet 2016. Les usagers sont invités à transférer et fusionner leurs comptes, accompagnés par les ***orientations de service-public.fr***.

Pour réaliser votre démarche avec service-public.fr



Créez dès à présent [votre compte](#)



285 millions
de visites
en 2015

- > Plus d'informations sur service-public.fr
- > Retrouvez cette mesure sur simplification.modernisation.gouv.fr

L'information judiciaire à la portée du citoyen avec le portail Justice

Dans le cadre de la réforme de la Justice du XXI^e siècle, un site internet dédié à l'information du justiciable a été mis en ligne. Son objectif : rendre la justice plus accessible aux citoyens.

Justice.fr, portail unique et évolutif proposé aux citoyens pour connaître leurs droits, offre toutes les informations sur les démarches auxquelles peut être confronté un justiciable. Il permettra à terme de saisir la justice et de suivre l'évolution de la procédure par internet. Ainsi, les citoyens pourront communiquer de manière totalement dématérialisée avec la justice civile et pénale.

Le portail s'adresse à l'ensemble des personnes cherchant une information ou souhaitant réaliser une démarche portée par le ministère de la justice à un moment donné. A date, il permet:

- ◆ d'obtenir en ligne les informations sur les démarches à réaliser par le justiciable,
- ◆ de télécharger les notices explicatives et les documents à remplir,
- ◆ de trouver la juridiction compétente la plus proche du domicile du justiciable,
- ◆ d'accéder aux coordonnées d'un avocat, d'un notaire, d'un huissier, etc.,
- ◆ et de calculer ses droits à l'aide juridictionnelle sur un simulateur.

Les fonctionnalités du site seront développées jusqu'à 2021.



> Consulter justice.fr

> Retrouvez cette mesure sur simplification.modernisation.gouv.fr

La carte Vitale se renouvelle en ligne pour les assurés du régime général et du régime agricole

La carte Vitale permet de justifier de ses droits auprès des professionnels de santé et d'être remboursé sans avoir de démarches à effectuer.

En cas de perte ou de vol, les assurés sociaux recevaient par courrier un formulaire de renouvellement à compléter. Plusieurs documents devaient être joints, puis transmis également par voie postale, par les assurés sociaux pour compléter la procédure :

- ◆ le formulaire, intitulé « Ma nouvelle carte Vitale »,
- ◆ la photocopie de la pièce d'identité,
- ◆ une photo de l'assuré.

Une expérimentation a été menée en octobre 2015 pour permettre à l'utilisateur d'effectuer intégralement sa demande de renouvellement en ligne : la déclaration de perte ou de vol et la demande de renouvellement de la carte.

Depuis décembre 2015, pour les assurés du régime général et du régime agricole, toute demande de renouvellement d'une carte vitale peut se faire intégralement en ligne : le formulaire, la photo et la pièce d'identité peuvent être envoyés de manière dématérialisée.

> Pour plus d'informations, [mon compte ameli](#) pour le régime général, [mon espace privé](#) pour le régime agricole

> Retrouvez cette mesure sur simplification.modernisation.gouv.fr, pour le ***régime général*** et le ***régime agricole***.

Préparer et vivre sa retraite sereinement

Le guichet unique de demande de retraite complémentaire se généralise

Il existait auparavant une dizaine d'institutions de retraite complémentaire, ce qui rendait les démarches complexes et peu transparentes pour les usagers.

Depuis mars 2016, la plupart des demandes de retraite complémentaire du régime général (Agirc-Arrco) peuvent se faire via le guichet unique de demande de retraite complémentaire.

- ◆ Le dispositif d'accueil CICAS (Centre d'information conseil et accueil des salariés) est désormais disponible pour tous les demandeurs : Le réseau CICAS permet aux salariés du secteur privé partant à la retraite de s'informer sur leurs droits et de faire leur demande en une seule fois auprès de l'ensemble de leurs caisses de retraites complémentaires.
- ◆ Ce dispositif de guichet unique permet un traitement des dossiers plus simple et plus complet pour tous les parcours professionnels : Un numéro de téléphone et un lieu d'accueil uniques remplacent la dizaine d'institutions de retraite complémentaires existantes.

> Plus d'informations sur agirc-arrco.fr

> Retrouvez cette mesure sur simplification.modernisation.gouv.fr

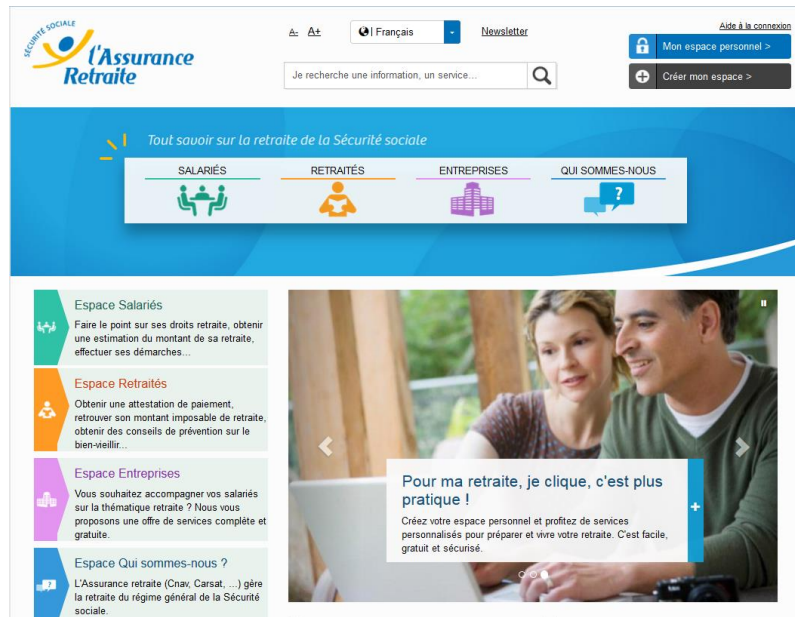
Les démarches relatives à la demande de retraite sont facilitées avec le site lassuranceretraite.fr, pour une transmission sécurisée des documents

Déposer une demande de retraite nécessitait d'adresser des pièces justificatives par voie postale ou de les déposer à un guichet de la branche retraite.

Depuis mars 2016, grâce au développement du compte personnel de lassuranceretraite.fr, les assurés sociaux peuvent transmettre leurs documents par voie dématérialisée auprès de leur caisse de retraite.

Cette nouvelle plateforme facilite et clarifie les démarches des assurés pour déposer leur demande de retraite : grâce à la dématérialisation, les démarches sont simplifiées et sécurisées.

Plus besoin de se déplacer soit pour poster un courrier soit dans votre caisse de retraite, désormais vous pouvez réaliser, depuis chez vous, vos démarches de demande de retraite.



> Consulter lassuranceretraite.fr

> Retrouvez cette mesure sur simplification.modernisation.gouv.fr

Travailler à l'étranger : une information sur les différents statuts et droits à la retraite claire et accessible

Auparavant, les ressortissants français souhaitant travailler à l'étranger ne recevaient pas d'information ciblée sur les conséquences de ce changement de situation sur les droits à la retraite, ni sur les statuts permettant d'améliorer le montant de la retraite servie en France.

Avant tout projet d'expatriation, l'assuré peut demander à sa caisse d'assurance vieillesse un entretien sur les règles d'acquisition de droits à pension, l'incidence sur ces derniers de l'exercice de son activité à l'étranger et les dispositifs lui permettant d'améliorer le montant futur de sa pension de retraite. Une information est également apportée au conjoint du futur expatrié.

> Retrouvez cette mesure sur simplification.modernisation.gouv.fr