



La collection des guides

adèle
administration en ligne

Guide réalisé par la DGME, Direction générale
de la modernisation de l'État, en relation étroite avec :

Ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire
Ministère de la défense
Ministère des Affaires étrangères
Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement
Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie
Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche
Ministère de la justice
Ministère des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer
Ministère de la santé et des solidarités
Ministère de l'agriculture et de la pêche
Ministère de la fonction publique
Ministère de la culture et de la communication
Ministère de l'écologie et du développement durable
Ministère de la jeunesse, des sports et de la vie associative
Premier ministre, direction des Journaux officiels
Premier ministre, Documentation française

Ainsi que :

Agence nationale pour l'emploi
Caisse nationale des allocations familiales
Caisse nationale d'assurance maladie
Caisse nationale d'assurance vieillesse
Unédic
Urssaf

TBWA\CORPORATE - RCS Numéro B 340 128 222 - Janvier 2007

Les services en ligne pour les particuliers



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

adèle
administration en ligne



Lancé en 2004, le programme ADELE favorise le développement de services administratifs en ligne pour simplifier vos relations avec l'administration.

Par téléphone ou par Internet, les services en ligne, plus efficaces et plus rapides, vous permettent d'effectuer vos démarches administratives tout simplement, depuis votre domicile.

Vous trouverez dans ce guide des services déjà existants, ou dont la mise en fonction est prévue prochainement. Pour une présentation pratique et en phase avec vos besoins, ils sont répartis par grandes thématiques : famille, travail, vie citoyenne (impôts, état civil) et loisirs.

Laissez-vous donc guider par Adèle, la mascotte de l'administration en ligne, et conservez précieusement ce livret !

Jean-François Copé
Ministre délégué au Budget et à la réforme de l'État
Porte-parole du Gouvernement



Le 39 39 « Allô Service Public »

Obtenir une première réponse en moins de trois minutes à toutes vos questions administratives est désormais possible. Le numéro unique 39 39 répond à toutes vos questions sur les formalités administratives : la consommation, la santé, l'environnement, le logement, l'emploi, la justice, le travail...

Ce service est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 14h (0,12 euro TTC/minute).

Service-Public.fr



Le portail de l'administration, « service-public.fr », proposé par la Documentation française, est le point d'accès privilégié à l'information administrative pratique.

Sa mission est de simplifier la vie quotidienne des usagers dans leurs relations avec l'administration. En se plaçant du point de vue de l'utilisateur, « service-public.fr » contribue à rendre l'administration plus simple, plus transparente et plus conviviale. Le guide Vos droits et démarches organisé par thème de la vie quotidienne (enfant, déménagement, succession, retraite, etc.) offre des services pratiques qui facilitent les démarches de tout un chacun : fiches pratiques, formulaires en ligne, démarches en ligne sur la rubrique ADELE et un service de réponse aux demandes de renseignements administratifs des usagers. Il oriente l'utilisateur dans le dédale de l'administration avec l'annuaire des sites Internet publics et l'annuaire de l'administration.

Depuis le 23 mars 2005, il est possible de personnaliser le guide Vos droits et démarches avec le code postal de sa commune pour connaître les services administratifs locaux pour une démarche.

www.service-public.fr



Mes enfants

Aide financière pour la garde d'enfant *en ligne*

Ministère de la santé et des solidarités / Caisse nationale des allocations familiales / Urssaf

Ce service permet de se renseigner sur les conditions d'attribution de la prestation d'accueil pour le jeune enfant (PAJE) et de s'inscrire en ligne pour bénéficier du complément de libre choix du mode de garde.

www.caf.fr ou www.pajemploi.urssaf.fr

Allocations familiales *en ligne*

Ministère de la santé et des solidarités / Caisse nationale des allocations familiales

Ce service permet de consulter et suivre son dossier en direct (paiements, remboursements, attestations de paiements et quotient familial) avec son numéro d'allocataire, de remplir en ligne sa déclaration de ressources et de télécharger les formulaires nécessaires pour compléter son dossier.

www.caf.fr

Bourse collégiens et lycéens *en ligne*

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

Ce service permet de se renseigner sur les conditions d'accès aux bourses, d'effectuer une simulation en ligne pour son enfant scolarisé au collège (enseignement public, privé et à distance) ou au lycée (enseignement public) et de télécharger en ligne les formulaires d'inscription.

www.education.gouv.fr

BON À SAVOIR

Portail de la vie étudiante en ligne

Vous voulez savoir si vous pouvez prétendre à une bourse ?

www.cnous.fr

Mon logement



Aide au logement étudiant *en ligne*

Ministère de la santé et des solidarités / Caisse nationale des allocations familiales

Ce service permet de connaître les conditions pour bénéficier d'une aide au logement, d'en comprendre le calcul et d'effectuer sa demande directement en ligne. De plus, tout le monde peut calculer en ligne le montant de son aide.

www.caf.fr

Changement d'adresse *en ligne*

Direction générale de la modernisation de l'État

Ce service gratuit permet à toute personne qui déménage de déclarer en une seule démarche son changement de résidence principale à plusieurs services publics :

- les allocations familiales (CAF, MSA),
- l'assurance maladie (CPAM, CGSS, MSA)
- l'assurance chômage (Assédic)
- la Poste (service de réexpédition du courrier)
- les régimes de retraite (régime général, régimes Agirc et Arcco, MSA, fonds gérés par la Caisse des Dépôts)
- les services des impôts (centres des impôts et trésoreries)
- les bureaux du Service national

L'utilisateur informe les organismes de son choix, en fonction de ses besoins et de ceux des autres membres de son foyer qui déménagent avec lui. Le cercle de partenaires du service continuera à s'élargir progressivement dans les prochains mois.

www.changement-adresse.gouv.fr



Ma santé

Consultation des remboursements *en ligne*

Assurance maladie

Ce service permet de suivre en temps réel, à partir de son numéro de sécurité sociale et de son code confidentiel, les remboursements versés par l'Assurance maladie sur son compte bancaire dans les 30 à 40 derniers jours précédant la connexion.

www.ameli.fr

Formulaires Assurance maladie *en ligne*

Assurance maladie

Ce service permet de trouver et télécharger sans se déplacer tous les formulaires nécessaires pour percevoir ses prestations d'assurance maladie. Depuis l'été 2005, vous pouvez remplir avec votre médecin la déclaration de médecin traitant et l'envoyer directement depuis l'ordinateur de son cabinet.

www.ameli.fr

Informations environnement *en ligne*

Ministère de l'écologie et du développement durable / Ministère de la santé et des solidarités

Ce service permet de trouver toutes les informations sur l'eau, les milieux aquatiques et leurs usages et de s'informer sur les acteurs de l'eau et la politique publique. De plus, il est possible de découvrir d'autres sites consacrés à la planification, à la réglementation, à la gestion et à l'assainissement de l'eau et de se renseigner sur les métiers de l'eau.

www.eaufrance.fr ou www.ecologie.gouv.fr

BON À SAVOIR

Questions de consommateurs en ligne

Vous vous posez des questions sur la concurrence, la qualité et la sécurité d'un produit ou d'un service ? La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) vous écoute.

Appelez le 39 39 (0,12 euro TTC/minute)

ou cliquez sur www.minefi.gouv.fr/DGCCRF pour les questions plus complexes.

Mes aides à domicile

Bulletin de salaire *en ligne*

Urssaf

Ce service permet de calculer et réaliser en ligne les bulletins de salaire de son assistante maternelle, de sa garde d'enfant à domicile, ou de la personne employée dans le cadre de l'aide aux services aux particuliers.

www.urssaf.fr

Volet social du chèque emploi service *en ligne*

Urssaf

Ce service permet de réaliser et envoyer d'un simple clic le volet social de son chèque emploi service.

www.ces.urssaf.fr

Cotisations sociales *en ligne*

Urssaf

Ce service permet de calculer les cotisations sociales pour l'emploi de son assistante maternelle ou de sa garde à domicile.

www.pajemploi.urssaf.fr





Ma recherche d'emploi

Mon espace emploi ANPE *en ligne*

Agence nationale pour l'emploi

Ce service permet d'accéder à toutes les offres en ligne, de personnaliser sa recherche en créant son propre espace emploi, de bénéficier des services « candidats » en entrant son code d'accès et son mot de passe. De plus, tout le monde peut recevoir automatiquement des offres d'emploi personnalisées, enregistrer dans son classeur les offres d'emploi sélectionnées et mettre en ligne ses trois profils-CV pour multiplier ses chances d'être repéré par un employeur.

www.anpe.fr

Inscriptions aux concours *en ligne*

Tous les ministères

Ce service permet de s'informer sur les métiers des ministères, sur les modalités des concours administratifs et les conditions d'accès à la fonction publique. Il est désormais possible de s'inscrire en ligne à certains concours et de découvrir très rapidement les résultats de ses examens.

www.education.gouv.fr

www.interieur.gouv.fr

www.sante.gouv.fr

www.defense.gouv.fr/recrutements

www.concours-civils.sga.defense.gouv.fr

www.justice.gouv.fr

www.diplomatie.gouv.fr/emplois/concours/

www.webservices.minefi.gouv.fr

www.equipement.gouv.fr/recrutements

inscription-ira.fonction-publique.gouv.fr

www.concours.agriculture.gouv.fr

www.concours.educagri.fr

www.ecologie.gouv.fr

www.culture.gouv.fr

www.jeunesse-sports.gouv.fr

Emploi à l'étranger *en ligne*

Ministère des Affaires étrangères

Ce service permet de se renseigner, de consulter le calendrier des concours, de postuler en ligne à des emplois au sein des services de coopération et d'action culturelle français, de connaître tous les postes à pourvoir au sein des organisations internationales.

www.diplomatie.gouv.fr/emplois

Maison des Français de l'étranger *en ligne*

Ministère des Affaires étrangères

Ce service permet de réussir son séjour à l'étranger, de préparer son expatriation et d'organiser son retour en France.

www.mfe.org



BON À SAVOIR

Volontariat international en ligne

Vous avez entre 18 et 28 ans ?

Vous êtes Français ou ressortissant de l'Union européenne ?

Vous voulez travailler en entreprise ou dans l'administration à l'étranger ?

Cliquez sur www.civiweb.com,
le site du volontariat international en ligne.



Ma recherche d'information

Bibliothèque nationale de France *en ligne*

Ministère de la culture et de la communication

Ce service permet de consulter tous les catalogues de la BNF depuis chez soi, de commander sans se déplacer la reproduction d'un document, de visiter une exposition virtuelle ou de réserver en ligne sa place à la bibliothèque.

www.bnf.fr

Bibliothèque Publique d'Information *en ligne*

Ministère de la culture et de la communication

Ce service permet de rechercher des éléments bibliographiques, une référence de document ou d'un livre précis, et d'obtenir des conseils et des renseignements. De plus, tout le monde peut dialoguer en ligne avec un bibliothécaire.

www.bpi.fr

Portail d'information jeunesse *en ligne*

Ministère de la jeunesse, des sports et de la vie associative

Ce service rassemble sous une même adresse toutes les actualités et les informations pratiques sur les politiques publiques à destination des jeunes. S'adressant plus particulièrement aux 15-30 ans, il propose des fiches thématiques : éducation, travail, logement, santé, loisirs, une rubrique « l'Europe au quotidien », des offres d'emploi et de stages ainsi qu'un agenda des manifestations.

www.jeunesse.gouv.fr

BON À SAVOIR

Actualités du droit en ligne

Vous voulez tout savoir sur le droit et l'actualité juridique ? Retrouvez toutes les informations concernant le droit français, européen et international sur www.legifrance.gouv.fr, le service public de la diffusion du droit.

Mon assurance chômage

Mon assurance chômage *en ligne*

Unedic

Ce service permet de consulter son dossier en ligne, de connaître le montant, la date et le mode de paiement de ses allocations, de déclarer sa situation mensuelle, d'effectuer un changement de situation en ligne (changement d'adresse, reprise d'activité, arrêt maladie, absence de plus de 7 jours) et d'obtenir toutes ses attestations en ligne.

www.assedic.fr

Ma retraite

Calcul de retraite *en ligne*

Caisse nationale d'assurance vieillesse

Ce service permet aux salariés du régime général de s'informer sur leurs droits et sur les conditions de calcul de leur retraite de base, de consulter en ligne leur relevé de carrière, à partir de leur numéro de sécurité sociale et d'un code confidentiel et d'effectuer en ligne une simulation de leur future retraite.

www.retraite.cnnav.fr





Mes impôts

Déclaration des revenus *en ligne*

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie / Programme COPERNIC

Ce service vous permet de déclarer vos revenus sur www.impots.gouv.fr. Les avantages sont nombreux : déclaration pré-remplie, personnalisation, contrôles de saisie et délivrance en ligne d'un accusé de réception, possibilité de modifier les éléments d'état-civil, délais supplémentaires, dispense de justificatifs, réduction d'impôts de 20 euros.

www.impots.gouv.fr

Compte fiscal *en ligne*

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie / Programme COPERNIC

Que vous ayez ou non déclaré vos revenus par Internet, ce service vous permet de consulter en ligne vos déclarations de revenus et vos avis d'imposition (impôt sur le revenu, CSG et CRDS, taxe d'habitation principale). L'espace confidentialité vous permet de visualiser vos avis de taxe d'habitation secondaire et de taxe foncière. Par ailleurs, vous pouvez aussi consulter les informations de paiement relatives à vos différentes impositions.

www.impots.gouv.fr



Paiement des impôts *en ligne*

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie / Programme COPERNIC

Ce service vous permet, 24h/24 et 7j/7, de payer immédiatement vos impôts sur le revenu, votre taxe d'habitation et votre taxe foncière, d'adhérer au prélèvement mensuel de l'impôt ou au prélèvement à l'échéance et de modifier en ligne les caractéristiques de votre contrat de paiement mensuel ou de prélèvement à l'échéance.

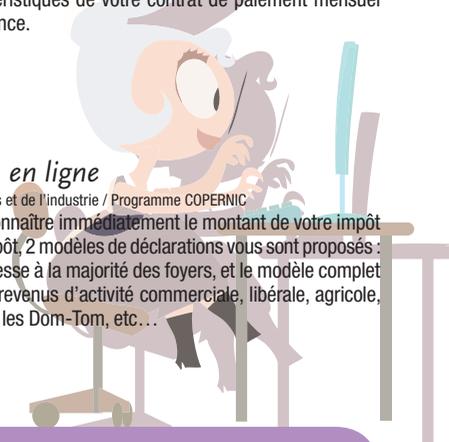
www.impots.gouv.fr

Calcul des impôts *en ligne*

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie / Programme COPERNIC

Ce service vous permet de connaître immédiatement le montant de votre impôt estimé. Lors du calcul de l'impôt, 2 modèles de déclarations vous sont proposés : le modèle simplifié, qui s'adresse à la majorité des foyers, et le modèle complet pour ceux qui déclarent des revenus d'activité commerciale, libérale, agricole, ou des investissements dans les Dom-Tom, etc...

www.impots.gouv.fr



BON À SAVOIR

Information fiscale en ligne

Sur www.impots.gouv.fr, vous pouvez créer votre espace documentaire personnalisé anonyme pour gérer vos informations et échéances fiscales, vous abonner gratuitement à une lettre d'information fiscale, télécharger tous les formulaires fiscaux dont vous avez besoin et accéder à une documentation fiscale complète.



Mes amendes

Paiement des amendes *en ligne*

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

Ce service permet de payer en ligne, par carte bancaire, son amende pour un excès de vitesse contrôlé par un radar automatique, et d'effectuer ce paiement en toute sécurité et à tout moment de la journée sans chèque ni courrier, évitant ainsi les retards et les majorations.

www.amendes.gouv.fr ou 0 820 11 10 10 (0,12 euro TTC/minute).



BON À SAVOIR

Fiches juridiques en ligne

Vous cherchez des informations sur l'aide juridictionnelle, la justice des mineurs, le conseil des prud'hommes ?

Vous voulez connaître les modalités pour porter plainte et identifier le tribunal où vous adresser ?

Consultez les fiches pratiques et les guides pédagogiques en ligne sur www.justice.gouv.fr

Vous saurez tout sur vos droits, les procédures, les institutions et les acteurs.

Mes papiers

Actes d'état civil *en ligne*

Direction générale de la modernisation de l'État

Le service « acte de naissance en ligne » permet de demander gratuitement en ligne auprès de certaines mairies (liste disponible sur le site) une copie ou un extrait d'acte de naissance, sans se déplacer et sans rédiger de courrier. Le document demandé est ensuite envoyé par courrier postal. Le service sera progressivement élargi aux autres actes d'état-civil (décès, mariage).

www.acte-naissance.fr

Ministère des Affaires étrangères

Pour les actes d'état civil établis ou détenus par le ministère des Affaires étrangères (événements d'état civil survenus à l'étranger à des personnes de nationalité française : naissance, mariage, décès...), il est également possible de demander en ligne les copies ou extraits auprès du service central d'état civil.

www.diplomatie.gouv.fr/francais/etatcivil/demande.html

Casier judiciaire *en ligne*

Ministère de la justice

Ce service permet de commander en ligne et en toute sécurité son extrait de casier judiciaire (bulletin n°3) et de le recevoir à son domicile par courrier en 3 jours.

www.cjn.justice.gouv.fr

Télécarte grise *en ligne*

Ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire

Ce service permet d'obtenir une certification de situation administrative de son véhicule sans se déplacer en préfecture.

www.interieur.gouv.fr

BON À SAVOIR

Journal officiel en ligne

Vous souhaitez connaître les textes législatifs et réglementaires ?

www.journal-officiel.gouv.fr



Mes sorties

Billetterie de la Villette *en ligne*

Ministère de la culture et de la communication

Ce service permet de connaître l'agenda des manifestations, de sélectionner celles qui vous intéressent et d'acheter votre billet à distance et à l'avance.

www.villette.com

Cité *en ligne*

Ministère de la culture et de la communication

Ce service permet de tout savoir sur les activités, les expositions et les manifestations de la Cité des Sciences et de l'Industrie, de préparer sa visite à distance et d'acheter son billet en ligne. De plus, tout le monde peut accéder en ligne à des expositions et au catalogue de la médiathèque riche de plus de 300 000 ouvrages, films et cédéroms, poser ses questions et recevoir les réponses d'un expert.

www.cite-sciences.fr

Louvre *en ligne*

Ministère de la culture et de la communication

Ce service permet de visiter virtuellement le musée du Louvre, de préparer sa prochaine visite, et de rechercher une information sur une œuvre ou un thème.

www.louvre.fr



Mes voyages

Conseils aux voyageurs *en ligne*

Ministère des Affaires étrangères

Ce service permet de tout savoir sur les conditions d'entrée et de séjour dans un pays, de s'informer sur les vaccinations obligatoires et de se renseigner sur les conditions de sécurité du pays de séjour.

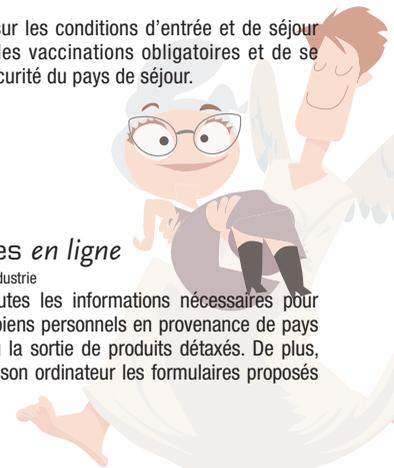
www.diplomatie.gouv.fr

Déclarations douanières *en ligne*

Ministère de l'économie, des finances et de l'Industrie

Ce service permet d'accéder à toutes les informations nécessaires pour déclarer l'entrée en France de ses biens personnels en provenance de pays extérieurs à l'Union européenne, ou la sortie de produits détaxés. De plus, tout le monde peut télécharger sur son ordinateur les formulaires proposés en plusieurs langues.

www.douane.gouv.fr



BON À SAVOIR

Trafic routier interurbain en ligne

Vous vous apprêtez à prendre le volant ?

Vous souhaitez connaître l'état du trafic et anticiper les conditions de circulation ?

Vous souhaitez calculer votre temps de voyage ?

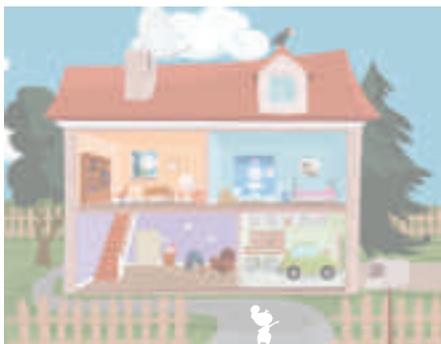
Rendez-vous sur www.bison-fute.equipement.gouv.fr pour éviter toute mauvaise surprise et optimiser votre sécurité sur la route.



Administration → 24h/24

Mes démarches quand je veux

Retrouvez les services en ligne dans la maison d'Adèle.
La mascotte de l'administration en ligne guide les internautes à travers les pièces interactives de sa maison et leur propose de découvrir pas à pas comment effectuer leurs démarches.



ADELE, le programme de l'administration en ligne, est coordonné par la DGME (Direction générale de la modernisation de l'État - Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie). Sous l'autorité du ministre délégué au budget et à la réforme de l'État, la DGME travaille en étroite collaboration avec des représentants des ministères, des collectivités territoriales, des organismes publics, des usagers et des entreprises.

4 Mes enfants

Aide financière pour garde d'enfant en ligne
Allocations familiales en ligne
Bourse collégiens et lycéens en ligne
BON À SAVOIR → Portail de la vie étudiante en ligne

5 Mon logement

Aide au logement étudiant en ligne
Changement d'adresse en ligne

6 Ma santé

Consultation des remboursements en ligne
Formulaires Assurance maladie en ligne
Information environnement en ligne
BON À SAVOIR → Questions de consommateurs en ligne

7 Mes aides à domicile

Bulletin de salaire en ligne
Volet social du chèque emploi service en ligne
Cotisations sociales en ligne

8 Ma recherche d'emploi

Mon espace emploi ANPE en ligne
Inscriptions aux concours en ligne
Emploi à l'étranger en ligne
Maison des Français de l'étranger en ligne
BON À SAVOIR → Volontariat international en ligne

10 Ma recherche d'information

Bibliothèque nationale de France en ligne
Bibliothèque Publique d'Information en ligne
Portail d'information jeunesse en ligne
BON À SAVOIR → Actualités du droit en ligne

11 Mon assurance chômage

Mon assurance chômage en ligne

11 Ma retraite

Calcul de retraite en ligne

12 Mes impôts

Déclaration des revenus en ligne
Compte fiscal en ligne
Paiement des impôts en ligne
Calcul des impôts en ligne
BON À SAVOIR → Information fiscale en ligne

14 Mes amendes

Paiement des amendes en ligne
BON À SAVOIR → Fiches juridiques en ligne

15 Mes papiers

Actes d'état civil en ligne
Casier judiciaire en ligne
Télécarte grise en ligne
BON À SAVOIR → Journal officiel en ligne

16 Mes loisirs

Billetterie de la Villette en ligne
Cité en ligne
Louvre en ligne

17 Mes voyages

Conseils aux voyageurs en ligne
Déclarations douanières en ligne
BON À SAVOIR → Trafic routier interurbain en ligne