

Circulaire du 31 décembre 1999 relative à l'aide aux démarches administratives sur l'internet

31/12/1999

Le Premier ministre à Mesdames et Messieurs les ministres et secrétaires d'Etat

Le développement des sites internet des services publics doit faciliter l'accès des citoyens à l'administration, notamment par l'offre de services en ligne destinés à aider à la réalisation des démarches administratives. C'est dans ce but qu'en 1998 j'ai demandé que soient diffusés des formulaires administratifs numérisés et que soient expérimentées les premières téléprocédures.

Il est aujourd'hui nécessaire de donner une nouvelle impulsion à cette diffusion dans le cadre fixé par le [décret du 2 février 1999](#), relatif à la mise en ligne des formulaires administratifs, et la circulaire relative aux sites internet des services et des établissements publics de l'Etat que je vous ai adressée le 7 octobre dernier.

C'est pourquoi je souhaite qu'avant l'été 2000 la totalité des formulaires correspondant aux démarches administratives qui relèvent de votre compétence figurent sur le site de votre ministère qui recevra, très prochainement, l'habilitation instituée par le [décret du 2 février 1999](#). Le fait que certains de ces formulaires n'ont pas été homologués par le CERFA ne doit pas faire obstacle à leur diffusion immédiate sur l'internet. Il conviendra néanmoins de les soumettre ensuite à la commission pour les simplifications administratives (COSA). Je vous prie de m'adresser sous le timbre de la délégation interministérielle à la réforme de l'Etat (DIRE), pour le 29 février 2000, la liste des actions que vous avez entreprises ou que vous devrez entreprendre pour parvenir à l'objectif fixé.

On ne saurait toutefois s'en tenir aujourd'hui à la seule diffusion de formulaires numérisés. En effet, l'évolution des technologies et le large développement des sites internet des administrations permettent d'offrir au public des services interactifs d'aide à la démarche administrative, voire de véritables téléprocédures. Pour cela, il est nécessaire de favoriser l'initiative des services de proximité qui sont à même de connaître les attentes du public et peuvent directement traiter ses demandes. C'est pourquoi il me paraît nécessaire que les sites de ces services reçoivent également, au fur et à mesure de leur développement, l'habilitation à diffuser des formulaires instituée par le [décret du 2 février 1999](#).

Ces nouveaux services ne doivent cependant pas conduire à des interprétations diversifiées du droit ou à une inégalité des usagers au regard de l'accès à l'administration. Aussi, je souhaite que, sans préjudice des politiques qu'il vous appartient de définir pour votre ministère, les services qui solliciteront l'habilitation à diffuser des formulaires administratifs s'engagent à respecter au minimum les principes énoncés dans la charte ci-annexée.

Je vous invite donc à m'adresser, sous le timbre de la DIRE, pour le 31 janvier 2000, la liste des sites existants pour lesquels vous souhaitez une habilitation immédiate, accompagnée des chartes signées par les chefs de service.

Lionel Jospin

ANNEXE

CHARTRE DE MISE EN LIGNE SUR DES SITES INTERNET DES SERVICES DE L'ÉTAT ET DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ADMINISTRATIFS DE L'ÉTAT DE FORMULAIRES ADMINISTRATIFS ET DE TÉLÉPROCÉDURES (*)

La mise à disposition des formulaires administratifs sur divers sites publics d'information accessibles sur le réseau internet contribue à la modernisation de l'Etat.

Le [décret n° 99-68 du 2 février 1999](#) (JO du 4 février) fixe le cadre de cette mise à disposition. Il précise notamment que les formulaires obtenus sur des sites habilités par arrêté du Premier ministre ne pourront pas être refusés par les administrations ou établissements publics de l'Etat.

En application de ce texte, le [service] demande que le site [nom du site], conforme aux prescriptions d'ensemble de la circulaire n° 4699/SG du 7 octobre 1999 relative aux sites internet des services et des établissements publics de l'Etat, soit habilité à diffuser des formulaires administratifs. Selon qu'il s'agit de simples formulaires à télécharger ou à imprimer ou de services interactifs d'aide aux formalités administratives, le [service] s'engage à exercer cette activité dans les <http://affairesjuridiques.aphp.fr/textes/circulaire-du-31-decembre-1999-relative-a-laide-aux-demarches-administratives-sur-linternet/>

conditions définies par la présente charte.

I. - Formulaires à télécharger ou à imprimer

Dès lors que la mise en ligne de formulaires administratifs (1) n'est accompagnée d'aucun service interactif d'assistance à l'exécution des formalités, le [service] s'engage à respecter les principes suivants.

Les formulaires nationaux, homologués ou non par le CERFA, sont accessibles sur le site du ministère responsable de la procédure pour laquelle ils sont utilisés et par le portail de l'administration française, Admifrance, au moyen de liens. Le [service] utilisera ces formulaires en créant des liens vers le site national mais s'abstiendra de les reproduire et ne créera en aucun cas de version locale des formulaires nationaux.

S'il n'existe pas de formulaire ministériel adapté à une procédure nationale, des formulaires créés localement pourront être mis en ligne. Ceux-ci devront, conformément au décret mentionné ci-dessus, être acceptés par tous les services de l'Etat, le [service] informera son administration centrale de la mise en ligne des formulaires adaptés à des procédures d'application nationale.

Ces formulaires seront référencés sur le site ministériel et sur admifrance.gouv.fr. Dès qu'un formulaire aura été enregistré au niveau national pour l'application de la procédure en cause, un lien vers celui-ci devra être substitué aux formulaires créés localement.

Par ailleurs, le [service] tiendra à la disposition de son administration centrale une version numérisée du formulaire créé afin que celle-ci puisse, si elle le juge opportun, lui donner une diffusion nationale.

Pour des procédures spécifiquement locales ou dans lesquelles s'appliquent des critères locaux, le [service] pourra créer tout formulaire utile mais devra indiquer le périmètre géographique dans lequel il est applicable et informer l'administration centrale de sa création.

II. - Services interactifs

Des services interactifs d'aide à l'accomplissement des formalités administratives pourront être mis en place par le [service] dès lors qu'ils se rapportent à des procédures qu'il doit instruire. Ainsi, par exemple, pourront être offerts des services personnalisés liés à la démarche (accusé de réception, attribution d'un numéro de dossier, prise de rendez-vous,...) ou des téléprocédures (2). Le développement local de ces services à valeur ajoutée est possible même dans le cas où existent des formulaires nationaux. Les services de ce type seront hébergés en totalité sur [site].

Le [service] veillera à ce qu'aucune demande d'information, pièce justificative ou condition de toute nature, réserve faite des éléments nécessaires à l'interactivité de la démarche proposée (numéro de téléphone, adresse électronique,...), ne soit ajoutée à celles qu'exige le formulaire arrêté au niveau national.

De même, il n'utilisera aucun témoin de connexion autre que ceux nécessaires à l'interactivité de la démarche. Il réalisera un lien direct permettant à l'utilisateur de consulter le formulaire type établi au niveau national pour l'exécution de la démarche concernée.

Les développements logiciels financés par le [service] pour la réalisation de ce service seront tenus à la disposition de l'administration centrale ou de tout service de l'Etat qui souhaiterait les implanter sur son site. Afin de ne pas faire obstacle à cette mesure, le [service] veillera à ce que le fonctionnement général du service ne soit pas conditionné par des caractéristiques strictement locales. Il s'engage à consulter la mission interministérielle de soutien technique pour le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration (MTIC) avant tout choix d'architecture ou de technologie et à lui communiquer les logiciels développés ainsi que leur documentation.

L'administration centrale sera informée de l'existence de chacun de ces services afin qu'elle puisse les répertorier sur le site ministériel et sur admifrance.gouv.fr.

[Le chef de service]

(*) La version numérisée de ce texte est disponible à l'adresse suivante : <http://www.fonction-publique.gouv.fr>, rubrique <http://affairesjuridiques.aphp.fr/textes/circulaire-du-31-decembre-1999-relative-a-laide-aux-demarches-administratives-sur-linternet/>

Formulaires. Toute adaptation de cette charte pour tenir compte de circonstances particulières devra être préalablement discutée avec la délégation interministérielle à la réforme de l'Etat.

(1) On entend par formulaire administratif l'ensemble que constituent une grille de demande d'informations, une notice explicative et la liste limitative des pièces justificatives à présenter.

(2) Les services qui impliquent le traitement de données nominatives seront préalablement déclarés à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).