



Dossier de presse  
novembre 2006

# Les clefs

Bienvenue dans la maison d'Adèle, le premier guide interactif pour effectuer facilement toutes ses démarches administratives en ligne

# de la maison d'Adèle

[www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)



AVEC VOUS l'administration  
SE MODERNISE  
[www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)

## NOUS AVONS TOUS UNE VIE BIEN REMPLIE

- Entre la famille, le travail, les sorties, la vie sociale et nos devoirs en tant que citoyen, notre existence est jalonnée de petits ou grands événements qui viennent pimenter notre quotidien de... démarches administratives.
- Bébé vient de pointer le bout de son nez ? L'aîné fait sa première rentrée ? Mamie a besoin d'une aide à domicile ? « Oups », j'ai fait un excès de vitesse avec « Titine » et je dois régler une amende ? J'ai déménagé et je dois prévenir tous les organismes publics ? Je rentre en fac et il me faut une aide financière pour me loger ? J'ai perdu mon job, à quoi ai-je droit ? Au fait, j'en suis où dans mes points de retraite ? Et si on partait en vacances... Rien à déclarer ?

- La plupart de ces événements exigent de s'informer et de s'acquitter d'un certain nombre de formalités. Et l'on imagine aisément le temps que cela va prendre... **Mais pas de panique**, ce temps est révolu ! La maison d'Adèle permet désormais d'effectuer facilement toutes ces démarches en ligne. Ce qui paraissait jusque là insurmontable devient, en quelques clics, un jeu d'enfant. C'est nouveau et à la portée de tous !



## FAITES LA VISITE EN DIRECT

### VOUS ÊTES PRÊTS ?

Rendez-vous sur [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)

Cliquez dans « l'Administration et vous » et la maison d'Adèle apparaît !



- LA CHAMBRE = LA FAMILLE
- LE BUREAU = LE TRAVAIL
- LE SALON = LA VIE DE CITOYEN
- LE GARAGE = LES SORTIES

● Tout d'abord, des présentations s'imposent : cher visiteur, voici Adèle, la mascotte de l'administration en ligne. Grand-mère dynamique et internaute aguerrie, elle ne demande qu'à vous accompagner dans toutes vos démarches administratives : remplir des formulaires, rechercher des informations, effectuer des paiements, consulter son dossier. Adèle connaît tous les « bons plans » de l'administration en ligne et vous propose de vous faire visiter sa maison, qui concentre en 4 pièces l'ensemble des thématiques administratives auxquelles nous sommes tous un jour ou l'autre confrontés. Alors, suivez le guide...

● Comment ça marche ? C'est très simple. Chaque pièce de la maison d'Adèle correspond à un aspect de notre vie.

● Il suffit de cliquer dans la pièce qui concerne votre recherche pour voir apparaître des zones spécifiques à chaque démarche administrative. Vous avez repéré celle qui vous concerne ? Parfait ! Pour chaque thématique, deux solutions s'offrent à vous : soit vous cliquez sur "accéder au service" (car vous vous sentez capable de remplir le formulaire sans aucune aide), soit vous préférez être d'abord éclairé de façon didactique sur le contenu du document et la marche à suivre. Dans ce cas, cliquez sur "lancer le didacticiel" et Adèle apparaît aussitôt pour dérouler avec vous chaque étape du formulaire ou de la démarche. En cas de doute, vous pouvez à tout moment revenir à l'aide en ligne pour vous assurer que vous ne faites pas d'erreur. Bref, impossible de se tromper, Adèle veille à tout !



## LE SAVIEZ-VOUS?

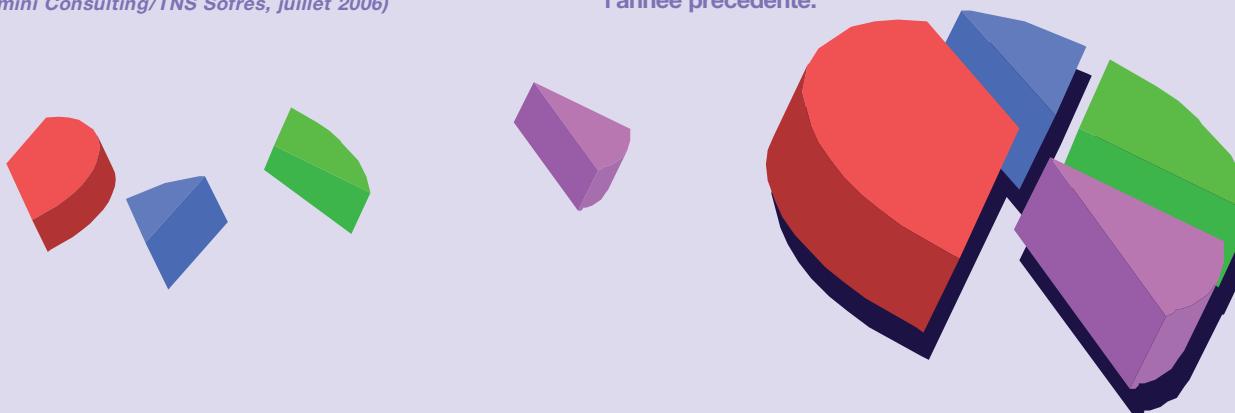
- La France se place parmi le « Top 5 » des pays européens les plus avancés en matière d'administration électronique.  
*(Etude Capgemini pour la Commission Européenne, juin 2006)*

- En 2006, près de 40 % des Français ont déjà utilisé les services de l'administration en ligne.

*(Sondage Capgemini Consulting/TNS Sofrès, juillet 2006)*

- Depuis juin 2006, les demandes d'actes de naissance effectuées en ligne sur [www.acte-naissance.fr](http://www.acte-naissance.fr) ont doublé, passant de 2500 à 5000 demandes par jour.

- 5,7 millions de contribuables ont effectué leur déclaration de revenus par Internet en 2006 ; c'est 2 millions de plus que l'année précédente.



# POUR DÉCOUVRIR COMMENT GÉRER SANS SOUCI MA VIE DE CITOYEN RENDEZ-VOUS DANS LE SALON



Mes impôts, mes amendes, mes papiers...  
Je peux m'informer, déclarer et tout régler  
grâce au salon d'Adèle ouvert sur l'extérieur  
(ou sur ma vie au sein de la cité).



# LUMIÈRE SUR...



## Acte de naissance en ligne

● J'ai dit « oui », mais avant de passer devant Monsieur le Maire, je dois remplir mon dossier et il me faut un extrait d'acte de naissance... Dans le salon d'Adèle, je clique sur la commode qui accueille tous ses papiers. Aussitôt le lien avec le service administratif en ligne concerné apparaît. Il me donne accès directement au document à remplir pour obtenir mon acte de naissance. Un doute ? Ayez le réflexe « [didacticiel](#) ». Il permet de visualiser toutes les étapes de remplissage du formulaire de demande.

● Complice, Adèle, ne manquera pas de vous avertir s'il faut vous munir au préalable de quelques informations (date et lieu de naissance de vos parents par exemple).

● Vous avez rempli chaque ligne de la demande de l'acte et validé chaque étape ? Félicitations, dans quelques jours vous recevrez par courrier votre acte de naissance ... Tous nos vœux de bonheur !

## Fiches juridiques en ligne

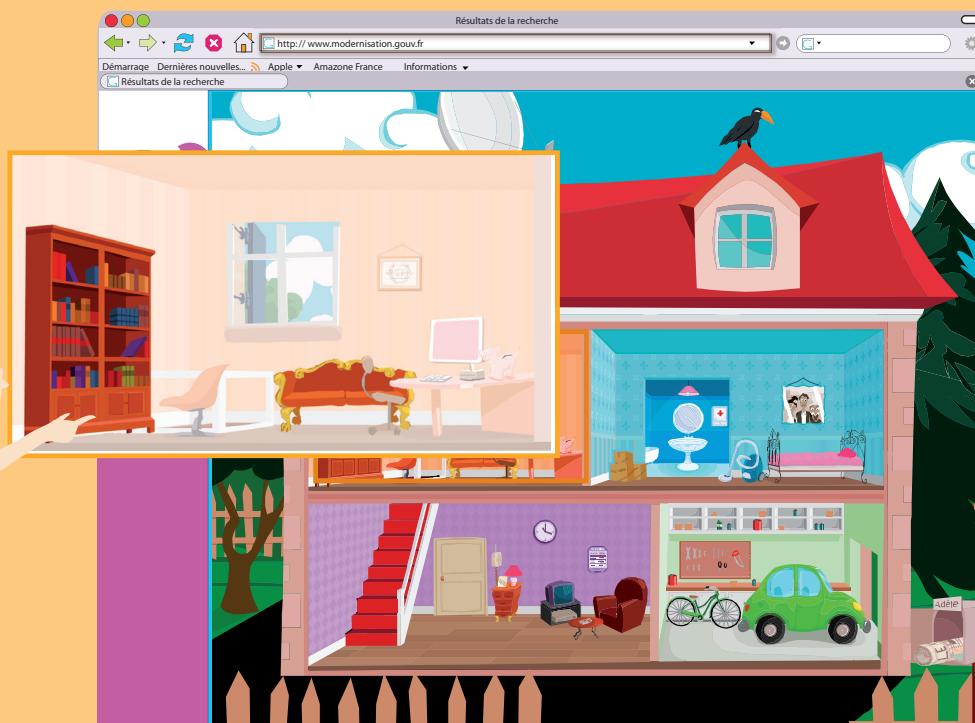
● La maison d'Adèle permet d'accéder facilement en ligne à une mine d'informations juridiques. Un exemple : vous souhaitez faire appel au conseil des prud'hommes pour régler un litige salarial avec votre ancien employeur. Mais vous ne connaissez pas l'étendue des compétences du Conseil des prud'hommes.

● Cliquez sur « [Fiches juridiques en ligne](#) » et découvrez le didacticiel associé... Adèle déroule avec vous chaque étape de la recherche. Ainsi, elle identifie le site concerné par votre recherche (le site du Ministère de la justice [www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr)), vous invite à saisir le mot « prud'hommes » dans le moteur de recherche, puis à cliquer sur le bouton « chercher ».

● Dernière étape, Adèle vous indique qu'il faut cliquer sur le lien « [organisation de la justice en France](#) » ; aussitôt la fiche « [Conseil des prud'hommes](#) » apparaît et va répondre à toutes vos questions.



# POUR MA VIE PROFESSIONNELLE PASSEZ PAR LE BUREAU



Rechercher un emploi, accéder à mon assurance-chômage, calculer mes points de retraite, etc. Quelques clics et ... Admirez le travail !



# LUMIÈRE SUR...



## Mon assurance chômage en ligne



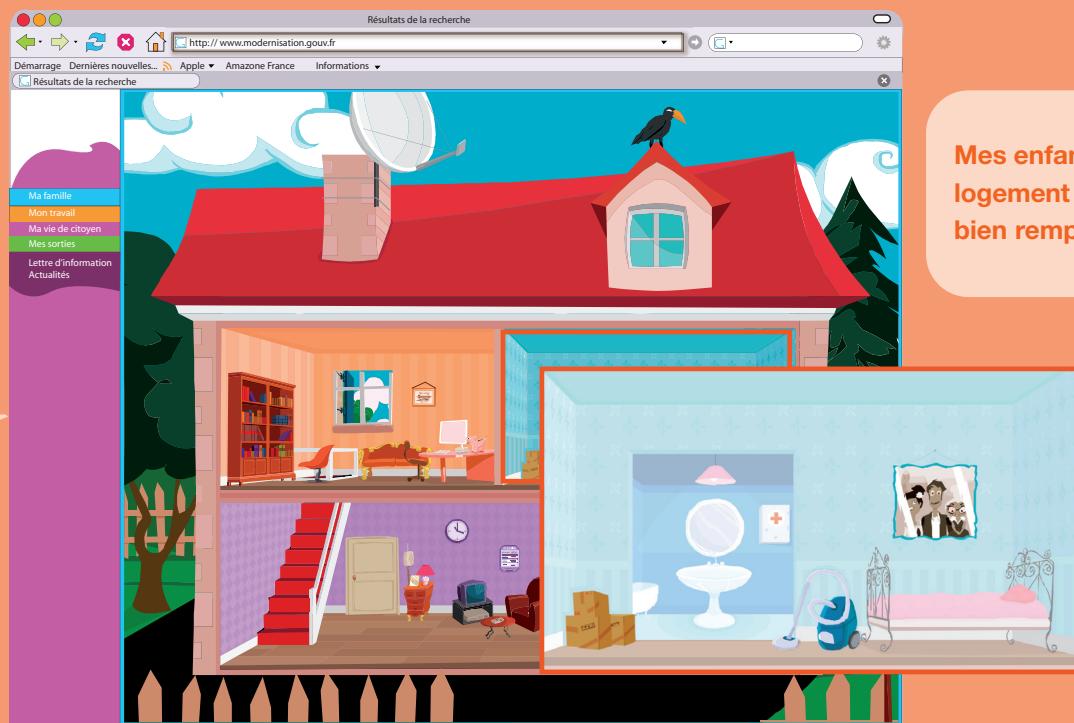
- Au chômage, vous souhaitez mettre toutes les chances de votre côté pour retrouver un emploi et vous voulez suivre une formation financée par les Assedic.  
Dans le didacticiel de « Mon assurance chômage en ligne » Adèle vous montre comment trouver l'information sur le site de l'assurance-chômage auquel vous êtes connecté directement.
- Cliquez sur le lien « Votre Assedic », saisissez votre code postal de résidence et validez. Puis choisissez le bouton « Les formations financées » et vous accédez aussitôt au détail de l'ensemble des formations proposées par votre département.
- Il ne vous reste plus qu'à vérifier les dates et à choisir la formation qui vous correspond le mieux !

## Emploi à l'étranger en ligne

- Envie de partir à l'étranger et d'y travailler ? La maison d'Adèle vous permet de vous renseigner sur les postes à pourvoir au sein des organisations internationales. Grâce à « Emploi à l'étranger en ligne », vous voilà sur un des sites du Ministère des Affaires étrangères.
- Adèle et son didacticiel vous invitent à cliquer sur le lien « Emplois dans les organisations internationales » pour y découvrir les derniers postes à pourvoir.
- Il ne reste plus qu'à cliquer sur le lien « type d'emplois » pour connaître les caractéristiques du poste.



# POUR CE QUI RELÈVE DE MA VIE PRIVÉE TOUT EST DANS LA CHAMBRE



Mes enfants et mes aides à domicile, mon logement et ma santé... Mon quotidien est bien rempli !



# LUMIÈRE SUR...

## Changement d'adresse en ligne



- Vous déménagez et souhaitez avertir un certain nombre d'organismes publics de ce changement ? Oubliez la lettre-type qu'il faut recopier 20 fois et adapter à chaque organisme. Retrouvez plutôt le chemin de la maison d'Adèle, c'est tellement plus simple et plus rapide.
- Sur le didacticiel du « **Changement d'adresse en ligne** », Adèle vous prouve que l'on peut prévenir plusieurs organismes en ne remplissant qu'un seul formulaire. Elle vous conseille tout de suite de vous munir de vos identifiants et autres numéros d'allocataire communiqués par les organismes (caisse d'allocations familiales, assurance maladie, services des impôts, caisses de retraite, etc.). Vous remplissez ensuite les champs en indiquant notamment votre nouvelle et votre ancienne adresse.
- Il ne reste plus qu'à choisir les organismes que vous souhaitez avertir en les cochant sur la liste, et à remplir les informations complémentaires requises. Validez le tout, et le tour est joué. Vous pouvez prendre la crêmaillère !

## Aide financière pour garde d'enfant en ligne

- Après l'arrivée de bébé, vous devez reprendre le travail et trouver une nounou à domicile. Mais vous ne savez rien sur les prestations d'Accueil Jeune Enfant.
- Sur le service « **Aide financière pour garde d'enfant en ligne** », tout est clair. Vous êtes connecté au site « [www.pajemploi.fr](http://www.pajemploi.fr) ». Avec la simulation sur didacticiel, Adèle est toujours là pour vous aider à trouver la bonne information. En seulement deux clics, Adèle vous mène à une page contenant une mine d'informations détaillées : rémunération, charges sociales, congés payés... Vous saurez tout pour pouvoir employer une super nounou.
- Une fois celle-ci embauchée, vous pourrez aussi déclarer en ligne les salaires versés et consulter votre dossier personnel en quelques clics. C'est beaucoup plus rapide que de récolter tous les conseils des copines !



# MES LOISIRS SONT TOUJOURS BIEN ORGANISÉS !

# LE VOYAGE COMMENCE DANS LE GARAGE

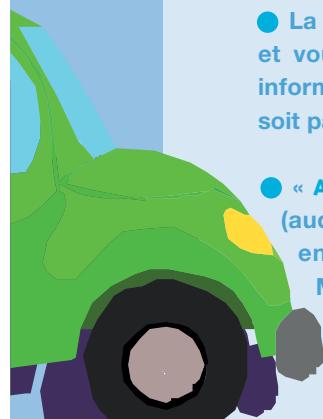


# LUMIÈRE SUR...



## Le Louvre en ligne

- Dimanche, c'est décidé, vous passerez la journée au Louvre. Mais pour visiter le plus grand musée du monde, une petite préparation s'impose.
- La maison d'Adèle vous ouvre l'accès au site du musée et vous aide à récolter en un temps record toutes les informations pratiques pour que cette journée dédiée à l'Art soit parfaitement organisée.
- « **Accès** », « **plan interactif** », « **tarifs** » et « **services** » (audio guides, écouteurs), en passant par la billetterie en ligne, rien n'est laissé au hasard. Le sourire de Mona Lisa méritait bien un petit détour par la maison d'Adèle.



## Conseils aux voyageurs en ligne

- Vous avez une âme de globe-trotteur ? Savez-vous que certaines destinations exigent par exemple des vaccins particuliers ?
- Adèle peut vous guider sur le service « **Conseils aux voyageurs en ligne** ». Vous « atterrissez » directement sur le site du Ministère des Affaires étrangères. Adèle et son didacticiel se proposent d'être votre guide dans la jungle des précautions à prendre avant de partir.
- Cliquez sur le lien « **Voyager à l'étranger** » puis sur « **Conseil aux voyageurs** » et enfin sélectionnez « **Santé/vaccination** » ... Adèle vous souhaite un bon voyage et vous invite à la retrouver bientôt chez elle pour de nouvelles démarches en ligne !



## Une année de démarches en ligne



Acte de naissance en ligne :  
[www.acte-naissance.fr](http://www.acte-naissance.fr)



Consultation des remboursements en ligne :  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)



Mon assurance chômage en ligne :  
[www.assedic.fr](http://www.assedic.fr) [www.anpe.fr](http://www.anpe.fr)



Bourses étudiants en ligne :  
[www.cnous.fr](http://www.cnous.fr)



Conseils aux voyageurs en ligne :  
[www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)

Aide financière pour garde d'enfant en ligne :  
[www.pajemploi.fr](http://www.pajemploi.fr) [www.ces.urssaf.fr](http://www.ces.urssaf.fr)

### Janvier

Visiter le salon du mariage pour ma fille  
L'aider à constituer le dossier du mariage pour la mairie

### Février

RDV chez le médecin de famille  
Bilan de santé et suivre les remboursements de la Sécu

### Mars

Fin de mon CDD  
Me renseigner sur mes droits

Mon assurance chômage en ligne :  
[www.assedic.fr](http://www.assedic.fr) [www.anpe.fr](http://www.anpe.fr)

### Janvier

### Février

### Mars

### Avril

### Mai

### Juin

### Juillet

Maxence a son bac !  
Confirmer son inscription en fac et lui trouver un studio pour début octobre

### Août

Vive les vacances !  
Bien préparer notre voyage

### Sept.

Une nounou pour garder Mathilde  
Etablir son contrat d'embauche

### Octobre

Aide financière pour garde d'enfant en ligne :  
[www.pajemploi.fr](http://www.pajemploi.fr) [www.ces.urssaf.fr](http://www.ces.urssaf.fr)

### Sept.

### Octobre

### Nov.

### Déc.

### Avril

Journée du développement durable  
Me renseigner sur les événements organisés et m'engager !



Écologie en ligne :  
[www.ecologie.gouv.fr](http://www.ecologie.gouv.fr)

### Mai

Changer de voiture avant l'été  
Penser à la carte grise



### Juin

Déménagement le 30 juin  
Lister les organismes publics à prévenir



Changement d'adresse en ligne :  
[www.changement-adresse.gouv.fr](http://www.changement-adresse.gouv.fr)

### Octobre

J'ai réussi mon concours d'entrée dans la fonction publique  
Me procurer une copie de mon casier judiciaire



Casier judiciaire en ligne :  
[www.cjn.justice.gouv.fr](http://www.cjn.justice.gouv.fr)

### Novembre

Les expositions au Louvre et à la Villette  
Se renseigner sur les dates, les accès, les tarifs des expos



Louvre en ligne :  
[www.louvre.fr](http://www.louvre.fr)

### Décembre

Gros achats  
Puis-je me rétracter ?

Questions de consommateurs en ligne :  
[www.minefi.gouv.fr/dgccrf](http://www.minefi.gouv.fr/dgccrf)



## LA MAISON INTERACTIVE D'ADÈLE

POUR SE FAMILIARISER AVEC LES SERVICES DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE



- La maison d'Adèle est née de la volonté de Jean- François Copé, Ministre délégué au Budget et à la Réforme de l'Etat, Porte-parole du Gouvernement, d'accélérer le développement de l'administration en ligne pour faciliter la vie des usagers.

- Après l'engouement manifesté pour la télé-déclaration des revenus, les Français attendaient un nouvel outil leur permettant d'effectuer leurs démarches administratives. Il fallait un outil simple et accessible à tous pour encourager les internautes à découvrir de nouveaux services et à effectuer l'ensemble de leurs démarches administratives en ligne, mais aussi pour convaincre de nouveaux utilisateurs encore « frileux » de passer à l'acte en les guidant pas à pas dans leurs démarches.





**Un outil interactif accessible à tous**

- Dans le cadre de la modernisation de l'Etat, la maison d'Adèle, la mascotte du programme national du développement de l'administration électronique répond parfaitement à ces deux objectifs. Accessible depuis le site [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr), elle permet aux internautes de découvrir les principales démarches en ligne en naviguant à travers des pièces interactives de la maison. Adèle guide de manière ludique les premiers pas des usagers. La maison d'Adèle regroupe les principaux services de l'administration en ligne et se révèle un outil didactique et convivial pour rassurer les internautes les plus novices.

**Un succès grandissant**

- Certains services ont connu un succès très rapide. Ainsi, le service « Changement d'adresse en ligne » qui permet depuis son lancement en mai 2005 de transmettre en une seule démarche ses nouvelles coordonnées à plusieurs services publics (assurance maladie, caisse d'allocations familiales, service des impôts, service de réexpédition du courrier, caisses de retraite, etc.) fait de plus en plus d'émules : près de 30% des foyers qui déménagent l'ont utilisé et 95% d'entre eux le recommanderaient à leurs proches, preuve d'une attente forte pour ce type de service.

**Une palette de services de plus en plus large**

- La mise en place de nouveaux services se poursuit, pour répondre encore plus et mieux aux attentes des usagers. Ainsi, les demandes d'actes d'état-civil seront bientôt étendues aux actes de décès. De même, d'ici le début 2007, plusieurs centaines de formulaires administratifs pourront être remplis et envoyés directement en ligne.



