



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

GUIDE DE LA DÉMATÉRIALISATION RÉUSSIE SUR DÉMARCHES SIMPLIFIÉES !







DÉMARCHE **SIMPLIFIÉES**

SOMMAIRE

I

Les atouts d'une **dématérialisation de qualité** 4

II

En quoi Démarches-simplifiées peut-être **une solution adaptée aux besoins de dématérialisation des agents ?** 6

III

Le protocole de questions, **une étape nécessaire avant l'élaboration du formulaire** 11

IV

Les indications relatives à l'utilisation de Démarches-simplifiées **avant de commencer la construction de votre formulaire** 11

V

Le lexique **Démarches-simplifiées** 12

VI

Les fiches **Mémo Démarches-simplifiée** 14

VII

Contacts **et liens utiles** 17

LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES COMME OPPORTUNITÉ D'EFFICACITÉ, D'ACCESSIBILITÉ ET DE SIMPLIFICATION DANS LA RELATION USAGERS/AGENTS

Issu du programme « Dites-le nous une fois » et lancé en 2018, le service en ligne Démarches-simplifiées.fr (DS) est un **produit interministériel open source** développé par l'incubateur de services numériques de la direction interministérielle du numérique (DINUM), rattaché aux services du Premier ministre.

Grâce à son générateur de formulaires et à ses fonctionnalités collaboratives, Démarches simplifiées vise à **accélérer la dématérialisation des démarches administratives**, et le traitement des demandes par les services.

Son objectif étant d'amorcer un processus de dématérialisation dans les meilleures conditions en simplifiant la vie des usagers et l'instruction des demandes tout en faisant économiser de l'argent à l'État et au contribuable.

Dès lors, ce présent guide à vocation à **accompagner** les agents vers le déploiement de formulaires simplifiés et de qualité selon les besoins internes des services.

Les bonnes pratiques proposées dans ce guide concernent le processus de dématérialisation des démarches via Démarches-simplifiées, de la création d'un formulaire à l'instruction et l'archivage des dossiers.

De plus, l'un des enjeux de ce guide est **d'acculturer les agents et futurs agents porteurs de projet de dématérialisation à la plateforme Démarches-simplifiées**.

Avant de se lancer dans une dématérialisation réussie et de qualité, **il est conseillé et nécessaire d'associer dans ce processus de transformation de la culture administrative les agents publics et les usagers**. Vous pouvez également vous rapprocher des directions du numérique (DNUMs) de vos ministères de tutelle, de la DITP (Direction Interministérielle de la Transformation Publique), de votre vos Délégués à la protection des données (DPD), ou encore par les services informatiques (SIDSIC) afin de vous conseiller dans votre processus de dématérialisation des démarches administratives .

LES ATOUTS D'UNE DÉMATÉRIALISATION DE QUALITÉ :

La dématérialisation ne doit pas être un investissement humain et financier pour les gestionnaires et les agents publics **mais un gain de temps et un facteur d'économie**.

Pour ce faire, ce guide « bonne dématérialisation » conçu autour de conseils, bonnes pratiques ou méthodologie pratique vise à simplifier votre démarche de dématérialisation des procédures afin d'aboutir à des formulaires de qualité à destination des usagers via Démarches-simplifiées.

L'objectif étant de vous accompagner afin d'élaborer des formulaires simplifiés, accessibles et inclusifs, synonymes d'une dématérialisation réussie.

GUIDE DE LA
**DÉMATÉRIALISATION
RÉUSSIE SUR DÉMARCHES
SIMPLIFIÉES !**

**“ Une application faite par
l'administration, pour
l'administration.**

**Notre mission est de
faciliter la vie des agents
et des usagers**

QUI PEUT DÉMATÉRIALISER AVEC DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES ?

Le site Démarches-simplifiées n'est ouvert qu'aux acteurs publics afin de mettre en œuvre des procédures à destination des usagers ou des procédures internes.

Pour déployer une démarche en ligne via démarches-simplifiées vous devez obtenir **un compte « administrateur »**.

L'obtention de ce compte, synonyme de droit de créer un formulaire en ligne est exclusivement réservé aux administrations de l'État, opérateurs/organismes publics et certaines associations reconnues d'utilité publique rattachées à un ministère de tutelle.

Les autorisations d'ouverture de comptes sont délivrées par les Directions du numérique des ministères (DNUM) des ministères.

Pour obtenir un compte administrateur, voici le lien vers le formulaire en ligne :
www.demarches-simplifiees.fr/commencer/demande-d-inscription-a-demarches-simplifiees

LES INSTANCES
PARTENAIRES :



Démarches simplifiées est une application "open source". Son code peut donc être repris et instancié sur des plateformes différentes de celle de la DINUM, pour des usages propres aux services. Les instances actuellement installées sont les suivantes

Adullact pour les collectivités territoriales :
www.adullact.org/service-en-ligne-demarches-simplifiees

Gouvernement polynésien :
www.mes-demarches.gov.pf/users/sign_in

Ministère des Armées :
www.demarches-simplifiees.intradef.gouv.fr/

Ministère des Solidarités et de la santé :
www.demat.social.gouv.fr

EN QUOI DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES PEUT-ÊTRE **UNE SOLUTION ADAPTÉE** **AUX BESOINS DE DÉMATÉRIALISATION** **DES AGENTS ?**

La dématérialisation, peut-être, un gage de simplification tant pour les usagers que pour les instructeurs au regard des **changements positifs d'organisation et de gestion que ce processus induit**. En ce sens, Démarches-simplifiées apparaît comme un outil d'accompagnement vers le déploiement de démarches administratives en ligne. Il s'agit d'un outil simple, utilisable par tous, assurant une prise en main facilitée, entièrement en ligne sans installation ni paramétrage à effectuer.

L'outil Démarches-simplifiées est intégré à l'écosystème numérique public, permettant ainsi la **récupération automatique d'informations** sur les demandeurs via API Entreprise (pour les entreprises et les associations), France Connect et la récupération d'informations géographiques via la Base d'Adresse Nationale (BAN) et API Géo.

Démarches-simplifiées a également l'avantage d'être un **outil collaboratif axé sur la confiance** avec la possibilité de co-construire et co-instruire les demandes pour simplifier la vie des usagers et des administrations. Il offre une grande liberté aux administrateurs qui peuvent adapter l'outil en fonction de leur besoin. Il s'agit d'**une plateforme homologuée Référentiel Général de Sécurité (RGS)**, la disponibilité constatée est toujours supérieure à 99 % sur une période de 30 jours.

Son hébergement sur une plateforme dédiée et sécurisée, garantit la sécurité des données collectées selon des règles du RGPD, selon des modalités qui sont précisées dans les CGU.

LES RETOURS D'EXPÉRIENCES DES UTILISATEURS DS ILLUSTRONT LES BÉNÉFICES RÉALISÉS GRÂCE À DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES :

- « Un service qui garantit une économie de temps et beaucoup moins de manipulation des dossiers » (Déléguée de la Préfète du Pas-de-Calais)
- « Le bilan après le passage à DS est un gain de temps d'environ 50% sur le traitement des demandes » (Déléguée principale au permis de conduire et à la sécurité routière DDT du Rhône)
- « Les échanges avec les usagers sont facilités, ce qui permet de réduire les délais d'instruction et de gagner en efficacité » (Cheffe de bureau, DRIEA Ile-de-France)



Découvrez les autres retours d'expérience d'agents ayant dématérialisé des procédures via DS :

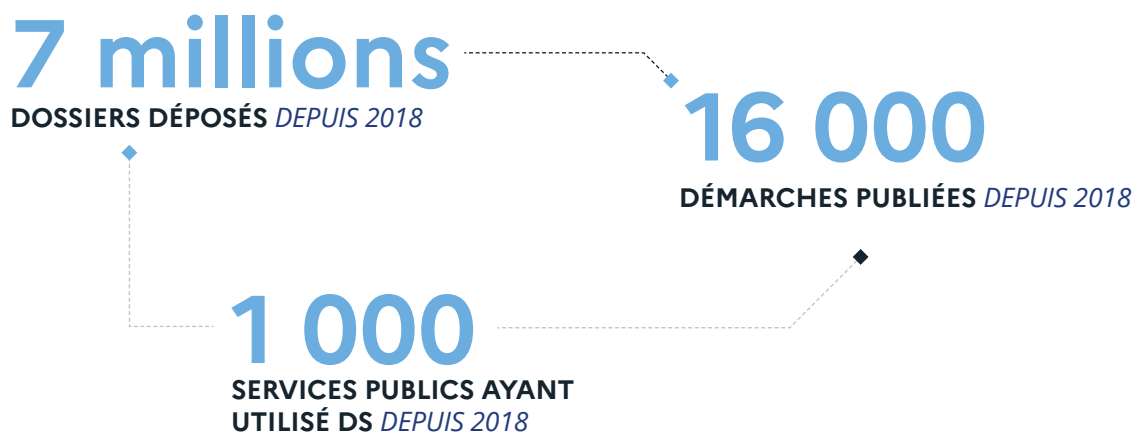
www.doc.demarches-simplifiees.fr/cas-dusage

Ces retours d'expériences peuvent également vous aiguiller et vous inspirer pour déployer des démarches administratives en ligne via DS. Plus encore, cela **peut constituer un gain de temps** considérable, car en ayant connaissance des démarches déployées via DS, **vous pourrez cloner une démarche existante ou demander un transfert de démarche afin de vous l'approprier.**

Notre équipe se tient également à votre disposition afin de vous mettre en contact avec les agents ayant dématérialisé des procédures sur Démarches-simplifiées afin de bénéficier de leurs expériences et conseils.

Ces retours d'expériences favorables se traduisent dans les chiffres.

En effet, démarches-simplifiées en quelques chiffres, c'est :



LE PROTOCOLE DE QUESTIONS, UNE ÉTAPE NÉCESSAIRE AVANT L'ÉLABORATION DU FORMULAIRE

**AVANT DE CRÉER UN FORMULAIRE EN LIGNE,
IL EST NÉCESSAIRE DE PENSER À L'ORGANISATION
DE LA PROCÉDURE, CELA RENVOIE À L'ÉTAPE DU
« PROTOCOLE DE QUESTION »² :**

Les questions essentielles à la création du formulaire :

Identification des objectifs et périmètre de la démarche :

- Quel est l'objectif de ma démarche ?
- Quels sont les gains escomptés de la dématérialisation d'une démarche administrative ?
- Quelle est la volumétrie de ma démarche ?
- Ma démarche est-elle une démarche nationale ?
- Qui sont mes usagers ? Des personnes morales ? Des particuliers ?
La réponse à cette question conditionnera l'accès au formulaire.
- Qui sont les autres parties prenantes impliquées sur ma démarche ?
- Quelle est la date de conservation des données ?
- Quelle est la date limite de dépôt de dossier ?

Identification des besoins liés à l'instruction de la démarche

- Ma démarche, nécessite-t-elle une instruction ou s'agit-il d'une démarche déclarative ?
- Ma démarche, est-elle une démarche déclarative avec un passage automatique en instruction ou un passage en statut « accepté » est nécessaire ?
- Dans la situation inverse, qui seront les personnes en charge d'instruire les dossiers de ma démarche ?
- L'instruction de ma démarche doit-elle faire l'objet de plusieurs niveaux hiérarchiques apposant leur avis dans un formulaire exclusivement visible en interne ? (activation de la fonctionnalité annotations privées ?)
- Ma démarche est-elle nationale avec une instruction locale induisant un partage entre différents groupes instructeurs grâce à la fonctionnalité routage ?
- Qui sont les parties prenantes à l'instruction ?
- L'instructeur de la démarche aura-t-il besoin de l'avis d'un expert ?
- Qui a besoin des données de ma démarche ?

² Terme employé par Caralone Jarrett, consultant en ergonomie chez Effortmark Ltd Leighton Buzzard, Royaume-Uni
www.uxmatters.com/mt/archives/2010/06/the-question-protocol-how-to-make-sure-every-form-field-is-necessary.php
www.design-system.service.gov.uk/patterns/ : guide du gouvernement anglais

³ Il s'agit d'une liste non exhaustive

Identification des irritants de la démarche :

- Quelles sont les difficultés éprouvées par les usagers dans la démarche ?
- Quelles sont les difficultés éprouvées par les instructeurs et autres parties prenantes ?
- Quelles sont les informations dont j'ai besoin ?
- Qui fournit dans la pratique ces données ?

Identification des besoins liés au déploiement de la démarche

- Quelle est la date de déploiement de ma procédure en ligne ?
- Les dossiers de ma démarche doivent-ils être archivés ?
- La démarche induira-t-elle l'édition d'une attestation ?
- La démarche est-elle instruite au niveau local ? Si oui vous aurez peut-être besoin du routage des dossiers en fonction d'une règle, comme le département choisi par l'utilisateur
- Les noms des instructeurs doivent-ils être anonymisés lors des échanges via la messagerie du dossier ou lors de l'instruction du dossier ? (activation de la fonctionnalité « anonymisation des instructeurs » ?)

Identification des données nécessaires

Il est également nécessaire de s'interroger quant aux **informations demandées dans mon formulaire en ligne**. Celles-ci, sont-elles réellement **essentiels et nécessaires** au bon déroulement de l'instruction ? Sont-elles sensibles au sens des *articles 9 et 10 du RGPD* ?

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre2#Article9>
<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre2#Article10>

Voici une illustration des questions à vous poser en ce qui concerne

les informations dites « nécessaires » :

L'adresse mail de l'utilisateur :

→ Avez-vous réellement besoin de demander à l'utilisateur son adresse mail dans le formulaire alors même que l'utilisateur crée un compte Démarches-simplifiées avec son adresse mail ou via France connect ?
En effet, **une fois déposé, le dossier de l'utilisateur est automatiquement associé à l'adresse mail avec laquelle il a été déposé !**

L'adresse postale de l'utilisateur :

→ Avez-vous réellement besoin de l'adresse postale de l'utilisateur ? Comptez-vous lui envoyer des documents par voie postale ou la messagerie intégrée à son dossier, n'est-elle pas suffisante ?

En effet, d'une part, l'adresse postale de l'utilisateur risque de changer au cours du traitement du dossier. D'autre part, il existe une messagerie intégrée au dossier sur Démarches-simplifiées, facilitant ainsi l'interaction entre l'agent et l'utilisateur.

Enfin, au regard de l'article L112-14 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) :

« L'administration peut répondre par voie électronique :

1- À toute demande d'information qui lui a été adressée par cette voie par une personne ou par une autre administration ;

2- Aux autres envois qui lui sont adressés par cette même voie, sauf refus exprès de l'intéressé. »

Ainsi, conformément au cadre juridique relatif à la saisine et aux échanges par voie électronique énoncés aux articles L112-7 à R112-1 du CRPA, une réponse par voie postale à la demande de l'utilisateur n'est pas nécessaire (sauf exception ou refus de l'utilisateur).



A ce titre, vous devez informer votre délégué à la protection des données de la création de votre démarche. Ce dernier pourra vous aider dans la finalisation de votre démarche, et vous inviter à vous interroger sur les données collectées, et sur la pertinence de ces dernières !



Rejoignez **Demarches-simplifiees.fr**
la plateforme interministérielle
de dématérialisation

- + de 10 000 démarches
- Un accompagnement sur mesure
- Une prise en main **immédiate**
- Un outil **par l'administration, pour l'administration**
- Une plateforme éco-responsable

Passe le message à ton collègue !

numerique.gouv.fr

Les informations administratives liées au numéro SIRET ou RNA :

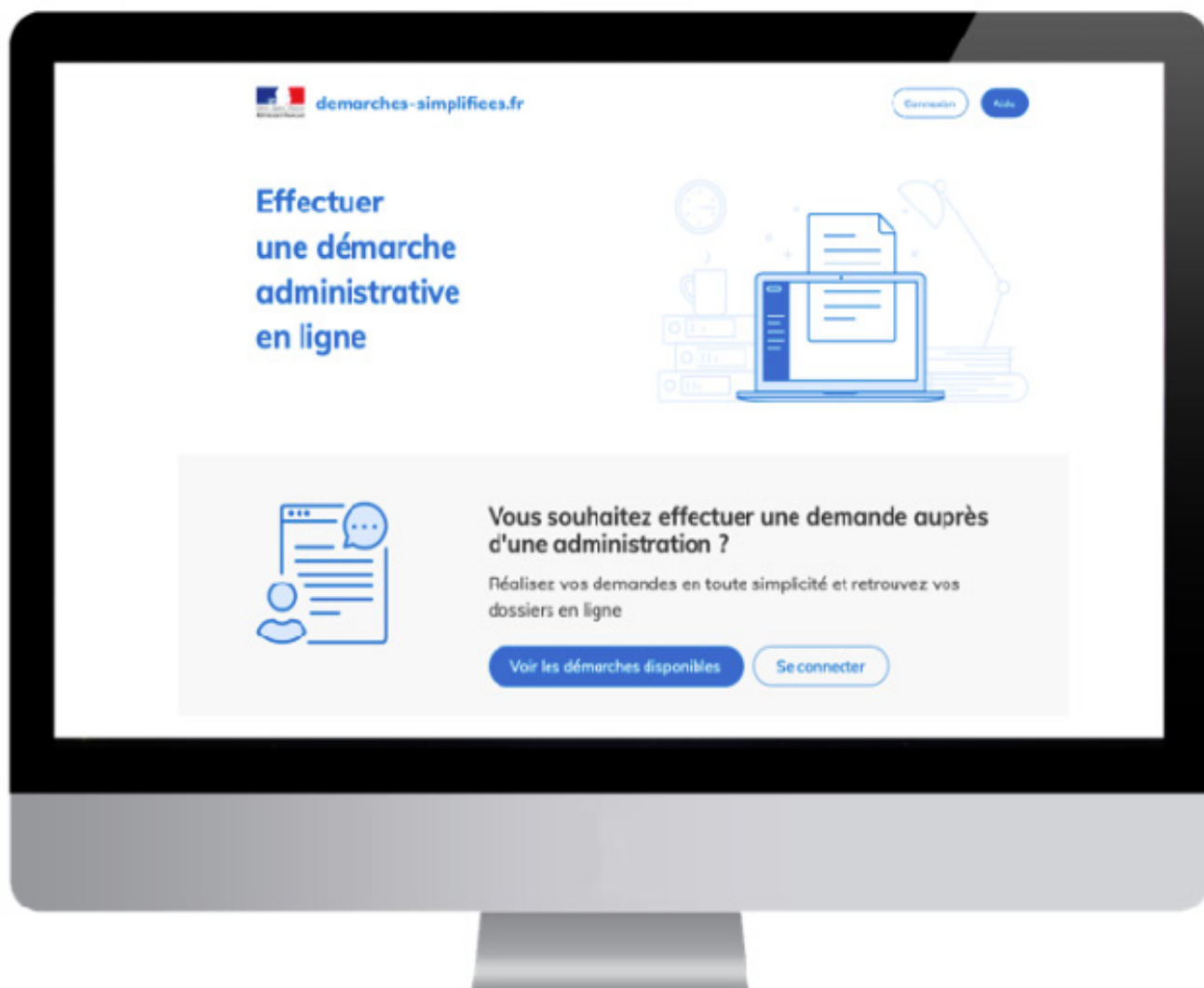
→ Avez-vous réellement besoin de demander à une personne morale sa forme juridique, le libellé NAF, le code NAF et les autres informations administratives alors même que ces informations sont directement remontées de l'appel effectué auprès de la base SIRET de l'INSEE grâce à l'API ENTREPRISE, seulement en demandant le numéro SIRET au travers du champ du même nom.

→ Assurez-vous également de créer des formulaires **non exhaustifs** pour ne pas perdre l'utilisateur dans son parcours utilisateur vers le dépôt de son dossier. En effet, **la quantité ne fait pas la qualité !**

Selon votre besoin, privilégiez des formulaires courts. De plus, privilégiez l'emploi de **termes précis et simples** afin de faciliter le dépôt de dossiers pour les usagers.

“

Ne demandez que les données strictement nécessaires, ne profitez pas d'un formulaire pour demander des informations autres que celles indispensables à l'instruction des dossiers de la démarche.



Par exemple, en matière de dépôt de demande de subvention, les informations relatives aux données statistiques sur une structure ne sont pas constitutives d'une information impérative et essentielle pour instruire le dossier en vue d'une décision finale.

Dès lors, voici nos préconisations :

Bannissez les champs dits « au cas où » renvoyant à des informations demandées dans le cas où, potentiellement, un jour, votre administration en aurait besoin. Il s'agit de champs n'ayant pas de lien direct avec l'objet de la demande.

Favorisez des informations instantanées et attendues pour l'instruction des dossiers.

En effet, faites le choix d'utiliser des champs strictement nécessaires afin de récolter les informations utiles et essentielles pour l'instruction des dossiers.

Ces informations peuvent faire l'objet d'un **champ obligatoire** dans le formulaire, or, les usagers ne disposant pas de cette information ou ne se trouvant pas dans cette situation ne pourront pas déposer leurs dossiers.

Favorisez ainsi, les tests usagers, instructeurs, experts et administrateurs avant de publier votre démarche. Et informez, votre Délégué à la Protection des Données Personnelles. Vous trouverez les bons réflexes à adopter via le lien suivant : www.cnil.fr/fr/adopter-les-six-bons-reflexes

“

N'oubliez pas : toutes les démarches qui contiennent des données personnelles doivent être consignées dans un registre des traitements.

Pour plus d'informations :

www.cnil.fr/fr/RGDP-le-registre-des-activites-de-traitement

À partir de ce « protocole des questions », vous pourrez connaître en amont les principales questions à vous poser afin de vous faciliter le déploiement de la démarche en ligne.

LES INDICATIONS RELATIVES À L'UTILISATION DE **DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES** AVANT DE COMMENCER LA CONSTRUCTION DE VOTRE FORMULAIRE:

CE QUE VOUS ÊTES EN MESURE D'UTILISER VIA DS :

	Utilisable	Non utilisable
Intéraction avec l'utilisateur via la messagerie	✓	
Modification d'une démarche en ligne	✓	
Options avancées (démarches déclaratives, date limite de dépôt de dossiers)	✓	
Signature électronique		✗
Workflow		✗
Communiquer le lien de la démarche aux usagers	✓	
Former les instructeurs à l'utilisation de DS	✓	
Collecte des données de santé ou des mineurs	Conditionnée à une analyse AIPD	
Tester la démarche avant de la publier	✓	
Instruction partagée et routage	✓	
Archivage et conservation des données	✓	
Edition d'attestation et emails automatiques	✓	

En ce qui concerne la collecte des données relatives aux mineurs, les administrations peuvent en amont réaliser une AIPD auprès de la CNIL afin d'être autorisées à collecter ces données.

1, 2, 3... PRÊT ? DÉMATÉRIALISEZ !

01

DÉCRIRE SA PROCÉDURE

- Donner un titre et une description détaillée (pour que l'objet de la démarche soit le plus clair possible pour l'utilisateur)
- Indiquer le temps de conservation des données et la base juridique (RGPD)
- Choisir si la procédure s'adresse à une personne morale ou un particulier

02

CONSTRUIRE SON FORMULAIRE

- Ajouter des champs. Un champ = une information dont vous avez besoin !
Ne demandez que les informations dont vous avez besoin pour votre démarche.
- Ajoutez des pièces-jointes. Une pièce-jointe = une justification dont vous avez besoin !

03

PRÉVOIR L'INSTRUCTION DE SON FORMULAIRE

- Prévoir les annotations privées permettant la co-instruction. Les annotations privées permettent de faciliter l'instruction.
- Préparer l'attestation et les e-mails automatiques permettant d'informer l'utilisateur de l'avancement de son dossier
- Indiquer les instructeurs ou groupes d'instructeurs
- Paramétrer les avis experts

04

PUBLIER SON FORMULAIRE

Les vérifications avant de publier une démarche :

- Remplir le champ Service : l'utilisateur doit être en mesure de contacter son administration
- Nommer au moins un instructeur
- Tester la démarche
- Publier sa procédure en choisissant son url
- Communiquer le lien aux usagers
- Informer le Délégué à la Protection des Données personnelles

LE LEXIQUE DE DÉMARCHES SIMPLIFIÉES :

UTILISER DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES, C'EST ÉGALEMENT UTILISER LE VOCABULAIRE SPÉCIFIQUE À DS !

Cela correspond à des expressions, mots, profils, cas d'usages et fonctionnalités propres à la plateforme avec lesquelles il faut se familiariser :

LES DIFFÉRENTS PROFILS SUR DS :

Administrateurs

Les administrateurs sont les personnes qui créent les démarches et sont responsables du déploiement de celles-ci. Ces comptes sont réservés aux agents publics. Ils vont déterminer le périmètre de la démarche, le cadre juridique et construire le formulaire. Ce sont également eux qui nomment les instructeurs qui vont instruire les dossiers. Les administrateurs doivent aussi déterminer un contact à communiquer aux usagers en bas de formulaire afin de les accompagner en cas de question.

Instructeurs

Les instructeurs sont nommés par les administrateurs. Ils sont chargés de traiter les dossiers déposés par les usagers. Ce sont eux qui prennent la décision quant à l'acceptation ou au refus du dossier. Un instructeur peut, si les paramétrages de l'administrateur le permettent, nommer des co-instructeurs. Un agent peut à la fois être administrateur et instructeur.

L'expert invité

c'est une tierce personne invitée par l'instructeur à donner son avis sur un dossier. L'instructeur lui donne donc la vue sur l'ensemble du dossier. En revanche, il ne peut qu'émettre un avis et ne peut instruire le dossier.



Voici le lien vers le formulaire de demande de compte administrateur :

www.demarches-simplifiees.fr/commencer/demande-d-inscription-a-demarches-simplifiees

Le ministère de tutelle décidera de valider ou non l'inscription.

Usagers

Ils répondent à une démarche en déposant un dossier en ligne. Après avoir créé un compte et s'être connectés, ils doivent soit renseigner leur nom prénom s'il s'agit d'une personne physique, soit le numéro de Siret s'il s'agit d'une personne morale. Les usagers peuvent inviter des tierces personnes à co-construire leur dossier mais l'utilisateur qui remplit le dossier est le seul à pouvoir le déposer.

À noter qu'il est possible qu'un compte soit lié à différents profils. Par exemple, un administrateur peut aussi être usager ou instructeur sur des procédures différentes.

Formulaire ou la démarche

Démarche administrative en ligne déployée par un administrateur auquel répond l'utilisateur.

LES DIFFÉRENTS STATUTS D'UN DOSSIER :

Brouillon

La démarche a été effectuée par l'utilisateur et le dossier est enregistré, celui-ci est alors en statut de brouillon tant que l'utilisateur ne l'a pas déposé.

En construction

Le dossier a été déposé par l'utilisateur mais celui-ci peut encore le modifier, le statut est alors « en construction ».

En instruction

Le dossier a été pris en charge par le service compétent, il ne peut donc plus être modifié par l'utilisateur mais est toujours consultable.

Accepté/ sans suite/ refusé : Le dossier fait l'objet d'une décision finale lorsque le service compétent a statué. Dès lors, la messagerie peut-être désactivée.

Invitation par l'utilisateur d'un autre usager à co-construire un dossier

Il s'agit d'une fonctionnalité permettant d'obtenir des informations que l'utilisateur ne maîtrise pas forcément par le biais d'une autre personne. Par exemple, le propriétaire d'un bateau qui fait une demande de titre de navigation ne connaît pas toutes les caractéristiques de son bateau. L'expert qu'il doit mandater pour vérifier la viabilité du bateau lui les connaît. Il faut donc demander ces informations à cette tierce personne plus qu'à l'utilisateur en passant par cette fonctionnalité. L'invité au dossier ne pourra pas déposer le dossier. Il pourra uniquement apporter son aide pour le remplir.

Les annotations privées

Équivalent du cadre réservé à l'administration, elles permettent de créer un formulaire dédié aux instructeurs. Il est ainsi possible de prévoir des étapes de validation par différents niveaux hiérarchiques qui se saisiront du dossier à l'étape qui nécessite leur instruction. Par exemple : Avis du secrétariat, prêt pour validation hiérarchique : oui/ non, Décision finale, etc.

Les avis externes

Cette fonctionnalité permet de solliciter une personne extérieure aux agents en charge de l'instruction afin de lui donner accès au dossier et de lui permettre de rédiger un avis dans le dossier. L'administrateur de la démarche peut activer la possibilité de solliciter des avis parmi une liste d'experts pré-définie ou laisser la liberté aux instructeurs de solliciter des experts de leur choix.

Messagerie

Il s'agit d'une messagerie intégrée dans le dossier permettant à l'instructeur et à l'utilisateur d'échanger directement sur le dossier afin de faciliter son instruction. Le fil de messagerie permet de garder l'historique des pièces justificatives envoyées et des échanges avec l'utilisateur de manière centralisée.

Attestation

Il s'agit d'un document au format pdf, délivré en pièce-jointe des e-mails d'acceptation du dossier. Ces attestations sont également disponibles en téléchargement sur l'espace personnel de l'utilisateur. Comme pour les e-mails, l'attestation est entièrement personnalisable par l'administrateur de la démarche, notamment avec une signature et différentes balises envisageables.

Cloner une démarche : En tant qu'administrateur, vous avez la possibilité de « cloner » une démarche, c'est-à-dire copier une démarche pré-existante, déjà publiée et utilisée par une autre administration afin de l'adapter à vos besoins. Ainsi, vous vous appropriez cette démarche sans avoir à repartir de zéro !

Le routage

Fonctionnalité à destination des démarches nécessitant le partage de l'instruction entre différents groupes en fonction d'un critère précis (territoire, thématique ou autre). Ainsi, les dossiers seront acheminés automatiquement vers chaque groupe sans le déploiement de filtre.



LES FICHES MÉMO DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES !

Interface administrateur :

*Tout ce qu'il faut savoir sur
l'interface administrateur*

Une bonne démarche est tout d'abord une démarche facile à trouver pour l'utilisateur ! Elle est bien référencée sur les moteurs de recherche et connue de l'administration.

N'hésitez pas à consulter l'article :

www.numerique.gouv.fr/publications/dix-principes/

Création d'une démarche :

Plutôt que de commencer votre démarche à partir de zéro, vous pouvez repartir d'une démarche existante. En tapant les mots clés de la démarche que vous recherchez, vous trouverez via notre moteur de recherche des démarches à cloner qui ont passées un filtre de qualité.

Une fois la démarche clonée, vous n'avez plus qu'à modifier les champs que vous souhaitez.

Vous pouvez également cloner vos démarches publiées, en test ou closes.

N'hésitez pas à visiter la page : « toutes les démarches » : Ce tableau de bord permet de consulter les informations sur les démarches simplifiées pour tous les différents ministères. Filtrez par zone et statut puis cliquez sur une démarche pour voir la zone et qui en sont les administrateurs.

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE:

Conservation des données :

L'outil propose de conserver les dossiers de vos démarches pour un maximum de 12 mois. En revanche, nous pouvons étendre la durée de conservation des dossiers sur notre plateforme, vous devez faire la demande à notre équipe support en justifiant ce besoin. Vous pouvez par ailleurs exporter les dossiers tout au long de la démarche.

Open data :

Les formulaires créés avec Démarches-Simplifiées sont dans leur majorité à destination des usagers ou des personnes morales, mais aussi aux agents ou contribuent au fonctionnement des services.

Globalement, les descriptions des formulaires, le titre des champs, sont des informations qui peuvent être communiquées au public en Open data, sous un format numérique facilement exploitable. Les valeurs saisies par les usagers restent évidemment confidentielles.

Ces informations seront publiées sur le site data.gouv.fr et seront mises à jour régulièrement.

A qui s'adresse ma démarche :

Votre démarche peut s'adresser soit à un particulier, soit à une personne morale. Si vous choisissez que votre démarche s'adresse à une personne morale, l'identification se fera par le numéro de Siret. Sans ce numéro de Siret, les usagers ne pourront pas déposer de dossiers.

Si votre formulaire s'adresse aux deux, optez pour le choix « personne physique » puis demandez le numéro de Siret directement dans le formulaire.

Tags

Vous pouvez saisir des tags/mots-clés pour décrire vos démarches et les retrouver plus facilement. Les tags sont partagés avec la communauté, ce qui vous permet de voir les tags attribués aux démarches créées par les autres administrateurs.

Champ PJ multiples :

En sélectionnant cette mention, vous permettez à l'utilisateur de saisir plus d'une pj dans l'encart dédié du formulaire. **Il n'est donc plus utile de créer plusieurs champs pièces jointes.**

CHAMPS DU FORMULAIRE :

Conditionnel

En activant la fonctionnalité « activer le conditionnel », vous pouvez conditionner l’affichage de certaines questions en fonction des réponses aux questions précédentes. Pour plus d’informations, vous pouvez consulter la documentation :

www.doc.demarches-simplifiees.fr/pour-aller-plus-loin/le-conditionnel

Bloc répétable

Le champ « bloc répétable » permet à l’usager de dupliquer le même champ plusieurs fois. Attention, il ne faut pas utiliser le bloc répétable pour créer des sections dans votre formulaire car les blocs répétables sont des onglets à parts entières dans les exports.

Commune, départements, régions

Les champs « Régions », « Département » et « Communes » utilisent des valeurs provenant de l’API géo, relié à la BAN (base d’adresse nationale en France métropolitaine et DROM).

Il ne faut donc pas utiliser ce champ si le lieu que vous cherchez à collecter peut se situer hors de France (par exemple, le lieu de naissance).

Lien vers un autre dossier

Ce type de champ donne la possibilité de relier deux dossiers déposés sur demarches-simplifiees entre eux. Si les instructeurs sont les mêmes sur les deux démarches, ils auront accès aux deux dossiers déposés. Cela permet à l’usager de ne pas avoir à ressaisir des données déjà saisies dans un dossier précédent.

Titre d’identité

Ce champ permet à l’usager de joindre une carte d’identité (uniquement le recto), passeport, titre de séjour ou autre justificatif d’identité. Formats acceptés : jpg/png

De plus, pour des raisons relatives au RGPD, le titre d’identité sera filigrané et automatiquement supprimé une fois le dossier terminé (faisant l’objet d’une décision finale).

SERVICE :

Lorsque vous assignez un service à votre démarche, ce même service sera assigné à toutes vos démarches (démarches sur lesquelles vous êtes nommé administrateurs).

Il faut donc veiller à bien créer un nouveau service si les informations de contact sont différentes des autres démarches que vous avez créé précédemment.



INSTRUCTEURS :

La première chose à savoir est que vous pouvez vous nommer instructeur de la démarche pour avoir la double casquette administrateur et instructeur.

Deux types d'instruction sont possibles :

- **L'instruction classique** : il vous suffit de nommer des instructeurs en renseignant leur adresse email. Après avoir reçu le lien de connexion, Ils auront tous accès à l'ensemble des dossiers de la démarche.
- **L'instruction « routée »** : Pratique pour les démarches nécessitant une répartition de l'instruction entre différents groupes en fonction d'un critère précis présent dans le formulaire que vous déterminez (Région, thématique ou autre).

Cette fonctionnalité permet d'acheminer les dossiers vers chaque groupe afin que les instructeurs ne voient que les dossiers les concernant, et n'ont donc pas accès aux données extérieures à leur périmètre. Pour plus d'informations sur le routage, voici le lien vers notre documentation : www.doc.demarches-simplifiees.fr/pour-aller-plus-loin/routage

Les administrateurs ont également la possibilité d'activer l'autogestion des instructeurs. Cette fonctionnalité permet aux instructeurs de gérer eux-mêmes la liste des instructeurs ayant accès aux dossiers de la démarche.

Attention à bien anticiper les départs des agents et nommer les remplaçants lorsque certains instructeurs ou administrateurs quittent leur fonction pour assurer le suivi de la démarche.

Anonymiser un formulaire :

Pour certaines démarches, il est important de conserver l'anonymat de l'instructeur qui gère le dossier d'une démarche.

Vous pouvez anonymiser l'instruction de vos dossiers afin que le nom de l'instructeur ne figure pas du côté de l'utilisateur.

Pour ce faire, il faut contacter notre équipe support avec le numéro de la démarche et cette fonctionnalité vous sera activée.

ATTESTATION :

L'attestation, si vous l'activez, n'est délivrée qu'en cas d'acceptation du dossier.

Tout comme les emails automatiques, vous pouvez paramétrer l'attestation pour la personnaliser en y insérant des balises des champs du formulaires ou des annotations privées.

Si vous changez la configuration de l'attestation après la publication de la démarche et le dépôt des dossiers, vous devrez veiller à instruire les dossiers avant d'insérer de nouvelles balises. Les Mises à jour ne s'appliqueront pas sur les dossiers déposés antérieurement.

EXPERTS:

L'expert a accès au dossier sur lequel il a été invité, aux pièces jointes de ce dossier mais aussi à la messagerie par laquelle il peut interagir avec l'utilisateur. Une fois la consultation du dossier effectuée, l'expert peut donner son avis sur le dossier.

LES EMAILS AUTOMATIQUES:

Vous ne pouvez pas désactiver les emails automatiques.

L'utilisateur doit être informé de l'avancement de son dossier tout au long du processus d'instruction. C'est un prérequis juridique.

En revanche, vous pouvez personnaliser les emails automatiques en y insérant des balises.

ANNOTATIONS PRIVÉES :

N'hésitez pas à créer un formulaire d'annotations privées qui ne sera visible que par les instructeurs. **Cela permettra aux agents de laisser des commentaires sur les dossiers si nécessaire et faciliter l'instruction multiples des dossiers.**

Vous pouvez aussi utiliser ce formulaire privé pour organiser une instruction en plusieurs étapes, ou plusieurs niveaux (local, régional national) ou en interne (instructeur /valideurs) Le passage entre niveau est effectué par celui qui intervient dans la chaîne de traitement en invitant la ou les agents concernés à prendre la suite de leur actions.

Les annotations privées peuvent aussi être utilisées comme **balise dans les emails automatiques ainsi que dans l'attestation**, cela peut donc aider à motiver la décision d'un dossier.

AVANT DE PUBLIER VOTRE DÉMARCHE, TESTEZ-LÀ AVEC VOS COLLÈGUES ET INFORMEZ VOTRE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES !

Le test de votre procédure est essentiel, il vous permet de :

- Corriger les erreurs dans votre formulaire et votre processus d'instruction
- Informer votre délégué à la protection des données. Pour plus d'informations, voici les liens vers la documentation de CNIL :
www.cnil.fr/fr/protection-des-donnees-les-bons-reflexe
www.cnil.fr/fr/RGDP-le-registre-des-activites-de-traitement
- Préparer votre service et vos usagers à l'utilisation de demarches-simplifiees.fr

Lors de la publication :

Vous avez la possibilité de remplacer une démarche close

Un message vous permettant d'indiquer si la démarche que vous publiez remplace une démarche close. Cela permettra de rediriger automatiquement les usagers vers la démarche active :



Vous êtes prêt à partager le lien aux usagers:

Une fois votre démarche publiée, partagez-la à vos usagers ! Pour cela, vous devez indiquer le lien URL complet vers la démarche en ligne affichée sur votre interface administrateur.

Attention, diffusez toujours le **lien complet** affiché et non pas un lien générique vers demarches-simplifiees.fr.

LES FICHES MÉMO DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES !

Interface instructeur :

*Tout ce qu'il faut savoir sur l'interface instructeur
pour simplifier l'instruction des dossiers*

Personnalisation des notifications :

Le saviez-vous : Vous avez la possibilité de paramétrer les notifications que vous souhaitez recevoir par e-mail pour chaque démarche depuis le bouton « gestion des notifications » et de faire remonter les dossiers avec une notification sur votre tableau de bord !

Personnalisation de votre tableau de bord afin de simplifier l'instruction des dossiers :

Le saviez-vous : DS permet de personnaliser l'affichage de votre tableau de bord des dossiers selon vos besoins ! . Vous pouvez ainsi sélectionner des filtres pour trier ou rechercher des dossiers depuis les boutons « personnaliser le tableau » et/ou « sélectionner un filtre »

L'instruction partagée des dossiers :

Le saviez-vous : Vous avez la possibilité de co-instruire les dossiers avec vos collègues. Pour prendre connaissance des agents instruisant le dossier vous pouvez cliquer sur le bouton « personnes impliquées » . De plus, pour organiser le suivi de l'instruction des dossiers, l'administrateur de la démarche peut déployer des « annotations privées »⁴.

Solliciter l'avis d'un tiers :

Le saviez-vous : Vous avez la possibilité de solliciter l'avis d'une personne tierce au dossier dite « expert invité » afin de vous aider à instruire le dossier.

Interagir avec les usagers :

Le saviez-vous : DS permet de faciliter l'interaction avec les usagers grâce à la messagerie intégrée au dossier. Vous pourrez ainsi transmettre ou recevoir des informations ou pièces complémentaires.

De plus, vous avez également la possibilité de contacter les usagers avec un dossier en brouillon afin qu'ils puissent déposer leur dossier avant la date limite de fin de dépôt.





Traitement multiple du dossier et rendre une décision sur le dossier :

Le saviez-vous : Vous avez la possibilité de réaliser des actions de masse sur plusieurs dossiers telles que : suivre plusieurs dossiers, passer plusieurs dossiers en instructions, accepter plusieurs dossiers ou encore archiver plusieurs dossiers.

Le saviez-vous : Lors de la décision finale (acceptation, rejet, classement sans suite), vous avez la possibilité de joindre un justificatif pour compléter votre décision.

L'export des dossiers et archivage :

Le saviez-vous : L'ensemble des dossiers de votre choix sont téléchargeables manuellement sous la forme d'un tableau récapitulatif aux formats .csv, .xlsx, .ods ou zip . Mais vous pouvez également exporter automatiquement les dossiers par API⁵.

Par ailleurs, une fois le dossier traité vous pouvez également l'archiver afin d'avoir une vision plus claire du suivi des dossiers. Le fait d'archiver un dossier désactive la messagerie de celui-ci.

Statistiques :

Le saviez-vous : DS met à votre disposition pour chaque démarche des statistiques calculées à partir du temps effectif de traitement des dossiers.

Contacter les administrateurs :

Le saviez-vous : Les informations de contact des administrateurs sont accessibles depuis votre interface instructeur afin de garantir des échanges directs en cas de besoin !

⁵ www.doc.demarches-simplifiees.fr/pour-aller-plus-loin/exports-de-donnees

LES FICHES MÉMO DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES !

Interface usager :

*Tout ce qu'il faut savoir
sur l'interface usager*

La connexion de l'utilisateur:

L'utilisateur a la possibilité de se connecter depuis la page d'accueil de Démarches-Simplifiées en passant par son compte "France connect".

S'il n'a pas de compte France connect, il pourra créer son compte Démarches-simplifiées en cliquant directement sur le lien de la démarche qu'il souhaite déposer.

Inviter une personne à co-construire un dossier :

L'utilisateur a la possibilité d'inviter une personne à co-construire un dossier en renseignant son adresse email. En revanche, seule la personne qui a initié le dossier peut le déposer. Cette personne reste l'unique propriétaire du dossier.

Dupliquer un dossier :

L'utilisateur a la possibilité de dupliquer un dossier en brouillon ou déposé pour recommencer un nouveau dossier de la même démarche sans avoir à ressaisir les données renseignées. Il peut également déposer un nouveau dossier vide.

Transférer un dossier :

L'utilisateur a la possibilité d'envoyer son dossier de manière définitive à une autre personne en renseignant son adresse email, et ce quel que soit le statut du dossier.

Une fois le dossier transféré, le destinataire en devient l'unique propriétaire.

Modifier un dossier:

L'utilisateur a la possibilité de modifier un dossier déjà déposé tant qu'il est encore en statut "en construction". Dès que l'instructeur passe le dossier "en instruction", l'utilisateur n'a plus la possibilité de modifier le dossier.

Il peut par ailleurs imprimer son dossier ou bien le télécharger en PDF en cliquant sur le bouton imprimante de l'interface usager.

Messagerie:

L'utilisateur a accès à une messagerie qui lui permet d'interagir avec l'instructeur de manière instantanée.

Cette messagerie reste active jusqu'à l'instruction et la décision finale du dossier. Une fois le dossier archivé par l'instructeur, la messagerie est automatiquement clôturée.

Expiration du dossier :

Lorsque le dossier arrive à expiration, l'utilisateur a la possibilité de repousser la date de suppression du dossier afin de lui laisser un temps supplémentaire pour la complétion du dossier. Il a également la possibilité de restaurer un dossier qu'il aurait supprimé par mégarde.

LES FICHES MÉMO DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES !

Interface expert invité :

*Tout ce qu'il faut savoir en tant
qu'expert invité*

Réception de l'invitation

Le saviez-vous : Pour accéder au dossier afin de donner votre avis, vous devez suivre les instructions indiquées dans le mail d'invitation.

Accès à la demande

Le saviez-vous : Une fois connecté à votre interface, une pastille orange de notification vous indique qu'un avis est à donner. Vous pouvez alors accéder à l'intégralité du dossier complété par l'utilisateur.

Accès à la messagerie du dossier

Le saviez-vous : En tant qu'expert invité, vous pouvez prendre connaissance des échanges entre l'utilisateur et l'instructeur via la messagerie du dossier. Plus encore, vous avez également la possibilité d'interagir et de transmettre des pièces jointes !

Donner son avis

Le saviez-vous : Vous disposez d'un champ dédié pour rédiger votre avis et joindre un document.

Notification de la décision finale

Le saviez-vous : Un mail de notification de la décision finale (d'acceptation, de rejet ou de classement sans suite) peut vous être envoyé si l'administrateur de la démarche a activé cette option.

L'export des dossiers

Le saviez-vous : Une fois votre avis émis, vous avez la possibilité de télécharger le dossier et toutes ses pièces jointes depuis votre interface expert invité.



***Vous êtes fin prêt !
Vous disposez désormais de toutes
les bonnes pratiques pour
dématérialiser des démarches de
qualité sur Démarches-simplifiées !***

Contacts

L'équipe Démarches-simplifiées reste à votre disposition pour vous accompagner dans votre projet de dématérialisation via l'adresse : contact@demarches-simplifiees.fr

Vous pouvez également nous contacter sur le chat en ligne directement disponible depuis votre interface instructeur.

Liens utiles :

Guide de la DITP « objectif O papier, un guide pour simplifier et dématérialiser vos processus internes » :
www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/objectif-0-papier-un-guide-pour-simplifier-et-dematerialiser-vos-processus
www.modernisation.gouv.fr/files/2021-07/Guide%20%20papier_Juillet%202021.pdf

Documentation :
www.doc.demarches-simplifiees.fr

Vidéos :
www.vimeo.com/demarchessimplifiees

documentation CNIL :
www.cnil.fr/fr/adopter-les-six-bons-reflexes
www.cnil.fr/fr/RGDP-le-registre-des-activites-de-traitement

« Passe le message à ton collègue »

N'attendez plus, contactez-nous pour plus d'informations !
→ <https://calendly.com/demarches-simplifiees>



**DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE
DU NUMÉRIQUE**

20 avenue de Ségur - 75 007 Paris

numerique.gouv.fr

 [@_DINUM](https://twitter.com/_DINUM)

 [in](https://www.linkedin.com/company/dinum)

 [d](https://discord.com/invite/dinum)