

Mettre en Place des Teleprocedures en Direction des Usagers Télécharger, Lire PDF



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

L'ouvrage a pour but de présenter les différents enjeux des téléprocédures et de proposer les solutions à mettre en place afin d'optimiser leur réussite. Il met également l'accent sur le cadre juridique à prendre en compte, et fait un état des lieux des téléprocédures en France. Il permet de répondre à différentes questions : Quels sont les différents avantages ? Quelles sont les différentes étapes de conception ? Quelles sont les solutions techniques et pratiques ? Il met en évidence une stratégie efficace de mise en œuvre des téléprocédures. Enfin, l'auteur expose un certain nombre d'expériences réussies et de ressources nécessaires à la mise en place des téléprocédures.

23 mars 2017 . être transmises à la direction générale du Trésor par les entreprises concernées, . professionnels dans une logique de parcours de l'utilisateur. . Mettre en place une téléprocédure concernant le système d'échange de quotas.

23 juil. 2015 . L'État est placé face au défi mobilisateur de mener les projets d'investissement de long . Planifier l'accessibilité et communiquer en direction des usagers recours aux téléprocédures et la recherche de la performance dans le service aux ... 2016 – de mettre régulièrement à jour le référentiel général.

Télé-procédures et démarches à distance . Il rappelle que le Comité Local des Usagers se tient de façon annuelle et est un élément . Suivi des délais par la mise en place d'indicateurs (exemple : le temps d'attente .. L'ergonomie du site n'est pas gérée par les préfetures mais par la DILA (Direction de l'Information.

14 avr. 2015 . La mise en place d'une téléprocédure ne doit conduire ni à imposer l'identification préalable des usagers si la démarche administrative ne le . de finalisation par la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME).

8 sept. 2003 . . convient de mettre en œuvre pour permettre à l' « e-gouvernance » de s'installer . Services en direction des citoyens-usagers .. Mise en place de nouveaux métiers par exemple concernant la signature . contraintes économiques : la mise en œuvre des téléprocédures comporte un volet économique.

Depuis 2009, la nouvelle téléprocédure delt@-X permet désormais le dédouanement automatisé des flux de fret express. . L'Inserm et la Direction Générale de . Jouve la mise en place d'une téléprocédure avec certification électronique. . pour chaque usager de créer son portail personnalisé « mon.service-public.fr ».

6 déc. 2016 . à communiquer et à informer, en direction : . à offrir des outils de gestion ou de travail aux usagers (outre les outils évoqués plus haut) : . Sous la responsabilité du chef d'établissement, sa mise en place et son . dans l'établissement : téléprocédure sur le site www.cnil.fr (article 22 de la loi relative à.

Les téléprocédures administratives sont le fer de lance de la modernisation de l'Etat . La Toile publique et l'internaute-usager : constitution d'un réseau tentaculaire ... Le projet AdER consiste à mettre en place diverses fonctions : ... le service d'information du Gouvernement (SIG) [64] ; la direction de la Documentation.

télé-procédures. du. ministère. de. l'intérieur. et. des. ministères. financiers. Thème Ministère Direction Usagers Démarche Création Volume annuel tous . mettre en cause des agents affectés dans un service de la police nationale 2013 2 400.

Un extranet permet notamment, grâce à une connexion sécurisée, de mettre à . La mise en place d'une stratégie de communication fondée sur Internet ne va pas sans . Hélios, projet initié par la direction générale de la comptabilité, est une . les téléprocédures permettent notamment aux usagers de gagner du temps et.

DIRECTION DE LA RÉGLEMENTATION Clermont-Ferrand, le 15 FEV, 2017 . Mise en place de points numériques en Préfecture et Sous-Préfectures et dans les . grises » s'appuie sur la numérisation et le développement des télé-procédures. Sur l'ensemble du territoire national, les usagers effectueront leur demande de.

16 nov. 2016 . Direction des collectivités locales et des affaires juridiques . La prise de RDV sur internet pour les renouvellements de titres étranger doit être mise en place en 2017 en . aux

télé-procédures afin de limiter le déplacement des usagers et . d'une partie de nos usagers ; nous devons mettre en oeuvre des.

1 juin 2016 . Le développement des téléprocédures permettrait de rendre un . Certes, a été mis en place en France l'interlocuteur fiscal unique³, .. 16 Arrêté du 3 janvier 2001 relatif à la mise en service par la direction générale des finances publiq (. . usager lui permettant d'être authentifié lors de télétransmissions.

Institution d'un comité local des usagers (première réunion le . Mise en place d'une enquête de satisfaction des collectivités territoriales ... 1er semestre 2017 : déploiement des nouvelles téléprocédures SIV : demande de duplicata, . Mme Sirvain (BAAS) notent qu'il serait intéressant que la direction des étrangers et de.

les relations des usagers avec les administrations; . de mettre en place des centres d'appels ouverts aux victimes de différents types de . en développant les téléprocédures;(Projet SESAM-Vitale et carte vitale: 1,5 millions de ... le principe du "clonage" avec une direction dans chaque département, on peut maintenant.

31 janv. 2014 . PARIS, 31 janvier 2014 (TICsanté) - La direction générale de la cohésion . leur processus et de la relation avec les usagers reposent sur la mise en place d'une dématérialisation de bout en bout, depuis la téléprocédure de.

16 août 2017 . Par recours aux télé-procédures et centralisation de l'instruction des . les modalités de mise en place des nouvelles instructions des titres : . si l'utilisateur le souhaite, par l'intermédiaire d'un professionnel agréé . Les auto-écoles sont agréées auprès de la Direction départementale des territoires (DDT).

A partir de cette page vous pouvez accéder à des téléprocédures qui vous . C'est pourquoi la direction générale de la modernisation de l'Etat a créé le site . les usagers pour identifier les meilleures pistes de simplifications à mettre en oeuvre. . Mentions Légales - © Mairie de Feytiat - Place de Leun - 87220 FEYTIAT.

Découvrez et achetez Mettre en place des téléprocédures en direction. - Jean-François Ferraille - La Lettre du cadre territorial sur www.leslibraires.fr.

Les personnels de direction · Les personnels d'inspection · Concours des . Améliorer et simplifier la démarche des usagers en lien avec les partenaires de l'École . de téléservices, de téléprocédures ou par un contact électronique dédié. . des circuits d'organisation et d'information comme la mise en place de la gestion.

La mise en place de téléprocédures d'inscription aux examens et formations du . s'appuie notamment sur la direction générale de la modernisation de l'Etat).

11 sept. 2017 . DIRECTION DE LA REGLEMENTATION . BUREAU DES USAGERS . La mise en place des CERT (centre d'expertise et de ressources) CIV (certificat . téléprocédures sont disponibles sur le site de l'Agence Nationale des.

10 oct. 2017 . Depuis le 2 mars 2017, chaque usager peut déposer une demande de . à la direction départementale des territoires et de la mer (DDTM) pour.

Accéder directement à toutes les téléprocédures mises en place par la Ville dans .. numérique dédié aux demandes d'APA permet aux usagers de déposer une .. Dans une ville à forte densité urbaine comme Paris, où mettre des panneaux.

Mettre en place un programme de formation pluriannuel en fonction des besoins recensés au sein des .. Direction Pilote : DDET (Direction du Développement de l'Environnement et des Territoires) .. Nombre de téléprocédures usagers.

9 août 2016 . L'avancement des travaux et la mise en place des procédures, ont été . de la direction des étrangers), la nécessité de réduire dans certains.

13 mars 2017 . La mise en place de ces CERT, véritables plateformes spécialisées, . du recours aux téléprocédures ou à des tiers de confiance et réforme donc en . effort tout particulier

d'information soit fourni en direction des usagers.

De très nombreux exemples de phrases traduites contenant "téléprocédure" – Dictionnaire . L'Inserm et la Direction Générale de . ont confié au Groupe Jouve la mise en place d'une téléprocédure avec certification électronique. . possibilité pour chaque usager de créer son portail personnalisé « mon.service-public.fr ».

15 mai 2017 . les textes, à mettre en place des systèmes d'information robustes ainsi .. l'utilisateur, via quatre télé-procédures nouvelles et gratuites ; .. Direction des sécurités au sein du cabinet : dans 20 départements et deux collectivités.

. formation) ; Améliorer la relation entre l'administration fiscale et les usagers, pour . avaient pour finalité, entre autre, la mise en place de trois nouveaux impôts (TVA, IRG et IBS). . au plan législatif, des télé procédures (télé déclaration et télé paiement) pour les sociétés . A- La Direction des Grandes Entreprises (DGE).

En ce sens, mettre en place des réseaux entre les différents . -L'amélioration des relations avec l'utilisateur, par la mise en place des téléprocédures, qui doit . l'administration territoriale et des affaires politiques (SDAT), de la direction des.

6 sept. 2017 . Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) .

professionnels, usagers de la DDPP Direction départementale de la protection des populations. .. Arrêté préfectoral de mise en place de ruches AP-mise en place . Téléprocédure DGCCRF pour les certificats exportations de fruits et.

En particulier, la qualité des services offerts aux usagers a-t-elle augmenté ? . Dans la phase d'information, il s'agit de mettre en place un site Internet . Dans la phase de transaction, des téléprocédures apparaissent sur le site. Internet. ... échanges de fichiers entre les Caf et la direction générale des impôts), l'accord de.

30 déc. 2015 . L'autre activité de l'ADIE est de mettre en place les téléprocédures et les télé services », explique Cheikh Bakoum. Les usagers peuvent par.

Depuis leur création, les MDPH ont placé la qualité de service aux usagers au cœur . Ce guide est une initiative de la Direction Générale de la Cohésion Sociale . en place d'une dématérialisation de bout en bout, depuis la téléprocédure.

7 nov. 2016 . Droit offert aux usagers de saisir l'administration par voie électronique . Téléprocédures. □ Formulaire . l'obligation de mettre en place des.

8 janv. 2003 . Qui sont les usagers de l'e-administration ? ... va de pair avec la mise en place de téléprocédures. Face à la simplification produite par le.

25 oct. 2017 . Pour cela des télé-procédures sont disponibles sur le site de . 25 espaces numériques supplémentaires seront prochainement mis en place.

de les dématérialiser pour mettre en place des téléprocédures et proposer des . et les transactions, et de protéger les données personnelles des usagers,

18 nov. 2014 . en place d'un guichet fiscal unique à la direction générale de . les attentes et les satisfactions des usagers du guichet fiscal unique, et, d'autre part, sur la . volet des télé-procédures, mais couvre l'ensemble du champ.

TPS : version 2. 8 février 2016. TPS. TéléProcédure Simplifiée . L'obligation d'accepter la saisie par voie électronique des usagers va renforcer le besoins des.

Dématérialisation des marchés publics, la mise en place de téléprocédures et la . seraient échangés entre la Direction générale des Finances publiques et les collectivités. . des collectivités territoriales par tout usager à compter du 7 novembre 2016, qui .. 15 % envisagent de mettre en place ce dispositif à l'avenir.

Afin de pouvoir accéder aux services en ligne, l'utilisateur doit tout d'abord créer son . Les téléprocédures « EDI », qui permettent la transmission via des réseaux .. supérieur ou égal à 100, ou si elles relèvent de la gestion de la Direction des.

21 janv. 2002 . Le développement des téléservices publics et des téléprocédures . une description de l'organisation mise en place en conséquence, ... possible d'informer systématiquement l'utilisateur de l'état de son dossier, des actions ... 3.2.4 La DCSSI (Direction centrale de la Sécurité des systèmes d'information),

23 févr. 2017 . Direction de la Vie. Sociale. 23 février . I – La mise en œuvre de la téléprocédure RSA . Faire une place aux usagers dans la conception et la.

La mise en place de la charte générique de l'accueil, dite charte Marianne, . Sont concernés l'ensemble des services accueillant des usagers internes et externes .. A retourner avant le 13 septembre 2004 à la DAGPB, sous-direction de la .. à distance (mettre ici les dispositifs mis en place : téléprocédures, téléphone, etc.

3 juil. 2013 . partenaires et les usagers n'ont pas manifesté de rejet dans le cadre local. . 8. mettre en place un dispositif d'information et de formation, pour accompagner le ... Direction du Personnel et de l'Administration et fait écho aux.

1 janv. 2004 . METTRE EN ŒUVRE LES TELEPROCEDURES ... usagers, à côté ou à la place des circuits classiques fonctionnant avec du papier, des ... La direction centrale de la sécurité des systèmes d'information (DCSSI), placé.

1 nov. 2011 . Direction générale . mise en place de la DGFIP : achèvement du déploiement des guichets fiscaux uniques et des . sont nécessaires pour déterminer et mettre en œuvre sa .. Des téléprocédures au service des usagers.

Le portail e-impots.gouv.ci est le portail officiel de la Direction Générale des Impôts de Côte . Portail de téléprocédures fiscales de la Direction . des impôts sur internet mis en place par la Direction Générale des Impôts de Côte d'Ivoire. . Le Directeur général des Impôts porte à la connaissance de tous les usagers de la.

Les premières télé-procédures mises en place sur le site de l'agence. (demande de permis pour perte/vol/détérioration et pré-demande de passeport) ont changé les habitudes des usagers, et étant le ... développée pour la Direction.

Permis de conduire : une nouvelle téléprocédure . ET DU DEPARTEMENT DU BAS-RHIN Direction de l'Administration Générale Bureau des Usagers de la Route Pôle Permis de Conduire 5 place de la République 67073 Strasbourg Cedex.

. 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique. . Publié le 06 novembre 2015 - Direction de l'information légale et.

4 févr. 2016 . Pour faciliter l'accès aux téléprocédures, la direction générale des . d'outils informatiques et de procédures en ligne mal connues par l'utilisateur.

ont connu la mise en place de nouvelles structures . avec les Etats étrangers, la Direction Générale des Impôts est chargée .. des services rendus aux usagers des deux administrations. .. Généralisation des téléprocédures. Rapport d.

Vous vous rendez sur place. Le téléphone. Internet. Vision des usagers sur le service public . mise en ligne des formulaires administratifs et de télé procédures . Direction de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des Sports. ✓ Centre de.

6 août 2007 . Sous-direction des systèmes d'information . la Pêche (MAP) à mettre en œuvre une politique de simplification administrative . à terme, les données complémentaires pourront être renseignées par l'utilisateur lui-même par téléprocédures. .. publics et les offices placés sous sa tutelle) est, conformément aux.

6 oct. 2015 . l'utilisateur ; c'est pourquoi le ministère a engagé de longue date des chantiers de . Dans le contexte de la mise en place de la nouvelle PAC, le taux de dossiers télé- .. quatre téléprocédures sont en phase de démarrage : la ... Source des données :MAAF - sous-direction de la logistique et du patrimoine.

21 févr. 2012 . 8. mettre en place auprès du directeur général un dispositif de pilotage de la .

10. organiser la coordination, avec la direction de la législation fiscale, pour . 15. renforcer la promotion des téléprocédures en utilisant des supports plus . 24. développer une concertation régulière avec les usagers, en.

6 janv. 2017 . répondant mieux aux besoins des usagers . En s'appuyant sur la généralisation du recours aux télé-procédures, le plan préfetures . par la direction des libertés publiques et des affaires juridiques, garante de la . La mise en place des pôles d'appui s'accompagne d'une démarche de performance.

Les téléprocédures. Gérer vos comptes . Les usagers souhaitant bénéficier des services de paiement doivent créer au préalable un espace professionnel (voir.

La réunion du Comité Local des Usagers (CLU), en lien avec le suivi de la . service de la DRMM (Direction des Ressources et des Moyens Mutualisés), de la DLP . voie dématérialisée grâce à un système de télé-procédures généralisées sur .. afin d'identifier et de mettre en place des actions visant à améliorer la qualité.

la mise en œuvre des téléprocédures. L'introduction .. Ensuite, le développement de l'administration électronique sera placé dans le contexte plus large des . (direction de la réforme budgétaire, délégation aux usagers et aux simplifications.

Direction de la Sécurité Sociale, l'ACOSS, la CNAF, la CNAMTS, la CNAV, .. Mettre en place un dispositif de suivi et de gestion des courriels des usagers.

Comment mettre en place une stratégie locale pour la médiation numérique ? .. 1 - Dans une collectivité, la stratégie ne doit pas être portée par une direction en .. Les usagers sont accueillis gratuitement pour les télé-procédures dans tous.

8 Les charges du SDSI et ressources pour mettre en œuvre le SDSI .. proactive des Caf fondée sur la connaissance des situations et des comportements des usagers. ... La démarche d'élaboration du SDSI – copilotée par la Direction de . la refonte du site caf.fr et la mise en œuvre de nouvelles téléprocédures, faisant de.

Lancement de la nouvelle téléprocédure "je souhaite refaire mon certificat . Créez un compte usager ou connectez-vous avec votre compte s'il existe déjà.

3 déc. 2014 . La base de données économiques et sociales a été mise en place à . aux télé-procédures et aux moyens de paiements dématérialisés de . en place en février 2014 pour permettre à l'ensemble des usagers .. Le versement des subventions de la Direction régionale des affaires culturelles sera accéléré ;

METTRE L'USAGER AU CENTRE VITALE et la mise en place des transmissions électroniques de feuilles de . l'utilisateur, enrichissement des télé procédures) ou a posteriori . la Direction Générale des Impôts : la CNAF a réussi à.

1 juin 2014 . Mise en place du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi . Abaissement des seuils des « téléprocédures » et accompagnement des professionnels .. centres des finances publiques afin de permettre aux usagers de.