

Christian SCHERER

De : "Agence pour le Développement de l'Administration Electronique" <redaction-adele@kiosque.adae.gouv.fr>
 À : "Abonnes au Journal d'Adele (version HTML)" <journal-adele-html@kiosque.adae.gouv.fr>
 Envoyé : jeudi 17 juin 2004 20:51
 Objet : [journal-adele-html] Le Journal d'Adele, No 3, jeudi 17 juin2004



LE SAVIEZ-VOUS ? La version électronique du Journal Officiel est disponible sur le site www.legifrance.fr et possède la même valeur juridique que sa version papier.

N° 3 - Jeudi 17 juin 2004



Le Journal d'ADeLE

... quand l'**Administration Electronique** vous simplifie la vie !



magazine bimensuel édité par l'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique (ADAE)



SOMMAIRE
N° 3
17 Juin 2004

LE QUESTIONNAIRE D'ADÈLE

Jacques Sauret, directeur de l'ADAE

ÉVÈNEMENT

[Les Trophées qualité des services public](#)

ZOOM SUR...

[\[Un projet\]](#)

[La charte Marianne](#)

ACTUALITÉ

[\[Juridique\]](#)

La lutte contre le SPAM

OBSERVATOIRE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

[\[Etudes et sondages\]](#)

Etude Net Impact 2004 : De la connectivité à la productivité

[\[Indicateurs\]](#)

Fraude à la carte bancaire

ADÈLE ET VOUS

[\[Meilleures pratiques\]](#)

Le système Websourd à la Mairie de Toulouse : une première en France

[\[Une histoire...\]](#)

24 H / 24 mn de la vie d'une femme : la déclaration de travaux

[\[Les mots d'Adèle\]](#)

poste-à-poste & plugiciel

[\[Forum / Tribune\]](#)

[\[Mon point de vue\]](#)

SERVICES

[\[Agenda\]](#)

[\[Offres d'emploi\]](#)

ABONNEMENT
PARRAINAGE



LE QUESTIONNAIRE D'ADÈLE

Jacques Sauret, directeur de l'ADAE, inaugure une nouvelle rubrique : Le Questionnaire d'Adèle, sept questions que nous soumettrons à divers acteurs de l'Administration électronique, ainsi qu'à vous, lecteurs.

Si vous souhaitez y répondre, [écrivez-nous !](#)

>> [LIRE L'INTERVIEW DE JACQUES SAURET](#)

ÉVÈNEMENT

Les Trophées qualité des services publics : l'accueil à l'honneur

Le Palmarès 2004 est sorti ! Pour la deuxième année, les Trophées qualité distinguent des expériences exemplaires d'amélioration de la qualité du service public.

Six services innovants ont été récompensés. Il s'agit de marquer le travail bien fait et le sens de l'initiative, la capacité de l'administration à innover et progresser, de saluer ceux qui sur le terrain, contribuent à construire une administration accueillante et efficace. Les juridictions, les établissements publics sous tutelle de l'Etat ainsi que les réseaux de protection sociale (CAF, CPAM, ANPE, Assedic...) participaient à ces trophées.

>> [LIRE L'ARTICLE COMPLET](#)

>>> [Site des Trophées qualité](#)



[L'administration électronique est l'affaire de tous :](#)

ZOOM SUR...**La charte Marianne : l'usager au coeur du système, ou quand l'administration fait sa révolution copernicienne**

Dans la relation entre l'administration et l'usager, la qualité de l'accueil est primordiale : accueil physique, téléphonique, réception du courrier postal ou du courrier électronique... L'accueil de l'usager constitue la vitrine du service public, suscitant confiance ou défiance. C'est pour mieux répondre aux attentes des usagers qu'a été lancé le projet de la Charte Marianne, destiné à être mis en oeuvre par tous les services administratifs de l'Etat.

>> [LIRE L'ARTICLE COMPLET](#)

[Le site de la DUSA](#)

ACTUALITE**[Juridique]****La lutte contre le SPAM**

La lutte contre le "spam" requiert l'engagement de chacun ; c'est la raison pour laquelle le Gouvernement a créé en juillet 2003 un "groupe de contact", destiné à faciliter l'échange d'informations et d'expériences et à permettre l'émergence de nouvelles solutions en matière de protection des utilisateurs du courrier électronique. L'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique participe activement à ces travaux, car le spam menace le développement des échanges électroniques, en dégradant le rapport des internautes à Internet.

>> [LIRE L'ARTICLE COMPLET](#)

[Site de la Direction du développement des médias](#)

**OBSERVATOIRE DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE****[Etudes et sondages]****Etude Net Impact 2004 : De la connectivité à la productivité**

L'étude Net Impact s'est intéressée pour cette nouvelle édition à plus de 1 400 représentants du secteur public, administrations locales, régionales et nationales confondues. L'objectif consistait à dresser un premier état des lieux des pratiques mises en place en Europe pour favoriser l'adoption des démarches administratives sur Internet.

Net Impact 2004 met en évidence que la "révolution" de l'administration électronique est en marche, même si des freins subsistent encore à l'intégration technologique.

>> [LIRE L'ARTICLE COMPLET](#)

[Télécharger l'étude au format PDF](#)

[Indicateurs]

Carte bancaire et Internet

Le taux de fraude à la carte bancaire en France est inférieur à 0,1 % pour l'année 2002, selon le premier bilan de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement.

ADÈLE ET VOUS

[Meilleures pratiques]

Le système *Websourd* à la Mairie de Toulouse : une première en France

Pour renforcer l'accessibilité de ses services, la Mairie de Toulouse a mis en place le système *Websourd* exploitant les technologies multimédia et les ressources d'Internet. Une innovation très efficace, élaborée en collaboration avec les associations de sourds et la société coopérative d'intérêt collectif *Websourd*, ainsi qu'avec les associations Iris et Interpretis, et l'Association des Maires des Grandes Villes de France.

>> [LIRE L'ARTICLE COMPLET](#)

[Le site de Websourd](#)

[Le site de la Mairie de Toulouse](#)

[Une histoire...]

24 H / 24 mn de la vie d'une femme : la déclaration de travaux

L'été est là et la chaleur monte... Pauline et Peter, désormais installés dans leur nouvelle maison rêvent de plongeons dans l'eau fraîche. Chloé et Tristan, leurs enfants, ne parlent plus que de ça : "une piscine, oui, une piscine !!!". Le conseil de famille a tranché, la décision est prise : ils vont faire construire une piscine dans le jardin ! L'architecte est venu, les techniciens aussi, tout se précise. Reste à effectuer la déclaration de travaux. C'est Pauline qui se charge des démarches administratives...

>> [LIRE L'HISTOIRE : LA DÉCLARATION DE TRAVAUX](#)

[Les mots d'Adèle]

poste-à-poste n. m.

Définition : on appelle poste-à-poste (ou plus couramment, peer to peer) le fait de mettre en relation des ordinateurs distants dans une liaison bilatérale, de façon indépendante de tout système de coordination centralisé. Cette technique est une façon de faire travailler ensemble des ordinateurs distants, qui mettent ainsi en commun leurs ressources et leurs puissances de calcul. Elle est couramment utilisée pour partager de la musique et de la vidéo, mais a aussi des applications professionnelles. Le poste-à-poste s'oppose au modèle client-serveur qui a fait fureur dans les années 80.

Equivalents ou assimilés : égal à égal, P2P, Pair à pair, Point à point.

Equivalent anglais : peer to peer.

Liens : <http://www.openp2p.com/>

Sources : <http://www.alaide.com>

<http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/Internet/Index/>

plugiciel n. m.

Définition : logiciel qui se greffe sur un logiciel existant pour y rajouter des fonctions nouvelles ou améliorer des fonctions existantes. Sur Internet, *plugiciel* désigne un

logiciel d'application complémentaire qui, associé à un navigateur Web, entre automatiquement en action en présence d'un objet multimédia, et ce, sans que l'utilisateur ait à intervenir. *plugiciel* a été créé en 1996 par l'Office de la langue française du Québec pour désigner le mot anglais *plug-in*.

Equivalents ou assimilés : extension, module d'extension.

Equivalent anglais : add-on, Plug-in.

Source : <http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/Internet/Index>



[Forum / Tribune]

Intervenez sur le forum Adèle !

Le débat est vif sur le [forum Adèle](#), ouvert dans la foulée de la présentation du projet en février dernier. En peu de temps, de nombreuses interventions témoignaient déjà de l'intérêt pour le sujet et de l'accueil positif des internautes, agents de l'administration ou usagers, qui ne font pas preuve de la moindre complaisance. Propositions, remarques, critiques ou demandes d'information s'y succèdent.

Cette semaine, nous vous proposons l'extrait d'un message publié sur le forum et relatant la mésaventure d'un fonctionnaire de la CAF :

"(...) Je suis moi-même fonctionnaire, et lorsque je vois ce que l'informatique émet automatiquement, j'en ai parfois froid dans le dos. Pour exemple, j'ai reçu un document de la CAF (dans le cadre de mon travail) qui m'informait du changement d'adresse d'un allocataire du RMI. Systématiquement, je fais un courrier aux personnes qui ont déménagé pour leur donner les coordonnées de l'assistante sociale de leur nouveau secteur géographique. Là, j'en ai eu pour mes frais. En réalité, cet allocataire était décédé. L'informatique, toute bête, a émis un courrier automatique parce que le dossier avait été modifié. Je dois dire que je me suis sentie mal lorsque la famille m'a appelée pour me demander si je me moquais d'elle.

Le modernisme doit aider à simplifier les démarches mais ne doit surtout pas remplacer les humains par des machines. C'est ce qu'on appelle de la science-fiction !"

14 juin 2004 / GRANDYAKA

>> [CONSULTER LE MESSAGE DANS SON INTÉGRALITÉ](#)

[Réagissez sur le forum](#)

[Mon point de vue]

Dans cette rubrique, nous voulons mettre en exergue des points de vue de nos lecteurs, usagers ou personnels de l'Administration. Nous publions aujourd'hui la réaction d'un de nos lecteurs au projet d'utilisation des logiciels libres dans les administrations pour une gestion maîtrisée des dépenses de l'Etat.

"Vous citez dans le dernier bulletin d'ADELE la volonté gouvernementale de recourir au logiciel libre pour alléger les dépenses de l'Administration. Cela m'inspire au moins deux remarques.

1. *L'attrait du logiciel libre n'est pas nouveau. Il en est question depuis plusieurs*

années (si on remonte à la mission du sénateur René Trégouët). Mais sur le terrain, on est obligé de constater que le logiciel libre reste très marginal (...). La suite bureautique OpenOffice.org, pour ne citer qu'elle, est opérationnelle depuis deux ans, et même préconisée en théorie dans certains ministères, sans pour autant avoir réellement pris la succession de son équivalent commercial Microsoft Office. Il existe un abîme entre les orientations stratégiques affirmées au sommet de l'Etat et les possibilités réelles face à la résistance au changement de la part des agents et des cadres sur le terrain. (...)

2. Le logiciel libre est encore trop souvent présenté comme un moyen de réduction des dépenses en licences logicielles. Or, même si elles sont énormes en valeur absolue, ces dépenses ne représentent qu'une faible part des dépenses informatiques des administrations. Dans tout grand projet, qu'il s'agisse d'applications centrales ou de postes de travail bureautiques, les développements logiciels, les achats de matériel et surtout les coûts de possession récurrents (maintenance, exploitation) sont bien plus élevés. Les coûts de licence sont-ils un argument suffisant dans ces conditions ? Ne devrait-on pas aussi mettre en avant d'autres arguments, notamment des impératifs de sécurité, d'indépendance nationale, etc. bref, enfin, des arguments de service public ?"

Jean-Marie Gouarné
Expert en informatique près la Cour d'Appel de Rouen

>> **VOS RÉACTIONS À CE MESSAGE**

SERVICES

[Agenda]

Retrouvez sur le site notre rubrique [Agenda](#).

[Offres d'emploi]

L'ADAE recrute !

Retrouvez [sur le site](#) notre rubrique d'offres d'emploi et de stages en rapport avec l'informatique, Internet et l'administration électronique. N'hésitez pas nous [communiquer](#) vos offres d'emploi au sein de l'administration et des collectivités locales.



ABONNEMENT / PARRAINAGE / DESABONNEMENT

Le journal d'Adèle existe en trois versions : HTML, Texte simple, PDF. Pour vous abonner, il vous suffit d'envoyer un simple courriel sans objet en cliquant sur les liens ci-dessous depuis l'adresse électronique à laquelle vous souhaitez le recevoir. La procédure est la même pour le désabonnement



Version PDF

[Abonnement](#)
[Désabonnement](#)

Version HTML

[Abonnement](#)
[Désabonnement](#)

Version Texte simple

[Abonnement](#)
[Désabonnement](#)





PARRAINAGE : Vous êtes abonné au *journal d'Adèle* version HTML et vous souhaitez le faire connaître à un ami ? Excellente idée. Envoyez un message à l'adresse sympa@kiosque.adae.gouv.fr. Dans l'objet du message, écrivez : "invite journal-adele-html monami@xxx.fr", et remplacez "monami@xxx.fr" par l'adresse de votre ami. Votre ami recevra un message standard et le dernier numéro en pièce-jointe. Il ne sera pas abonné d'office et ne s'abonnera que s'il le souhaite.

Le Journal d'Adèle est une publication de l'[ADAE](#).

Directeur de la publication : [Jacques Sauret](#)

Rédacteur en chef : [Stéphane Yrles](#)

Rédacteur en chef délégué : [Juan Carlos Campillo](#)

Coordination : [Myriam Abid](#)

Réalisation : [Service de la communication de l'ADAE](#)

© ADAE 2004

Reproduction possible à des fins non commerciales, sous réserve d'[autorisation](#) de notre part.

Projet **ADeLE** : pour vous simplifier la vie !