

28/11/2022

Résoudre

# Atelier n°8

Sites administratifs



FONDATION  
*afnic*  
pour la solidarité numérique

Sous l'égide de

Fondation  
de  
France

---

# Sites administratifs

## Table des matières

1. Utiliser France Connect.....	2
France Connect, c'est quoi ? .....	2
Comment se connecter à un site administratif à l'aide de France Connect ?.....	3
2. Que faire en cas d'erreur .....	6
La loi ESSOC : le droit à l'erreur.....	6
Eviter les erreurs courantes sur <a href="https://www.oups.gouv.fr">oups.gouv.fr</a> .....	6
3. Se faire guider sur une démarche sur <a href="https://service-public.fr">service-public.fr</a> .....	7
4. Rechercher la maison France Services la plus proche .....	11

## 1. Utiliser France Connect

### France Connect, c'est quoi ?

Pour accéder aux services administratifs en ligne, il faut créer des comptes et se connecter avec des identifiants et des mots de passe spécifiques à chaque organisme : pour modifier l'adresse sur votre permis de conduire, il vous faut un compte ANTS, pour accéder à vos relevés de paiement pour votre retraite, il vous faut un compte CARSAT ou MSA, pour déclarer vos impôts, il vous faut un compte [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)... La multitude d'identifiants et de mots de passe peut être compliquée à gérer.

France Connect, c'est la solution mise en place par l'Etat pour se connecter à divers sites administratifs en n'utilisant qu'un seul identifiant mot de passe qui correspond à une des six options suivantes :

Solution	Conditions
	Avoir reçu une fiche d'imposition par courrier et avoir au préalable activé son compte sur internet.
	Disposer d'un numéro de sécurité sociale et avoir au préalable activé son compte sur internet.
	Créer un compte en bureau de poste, avoir son téléphone sur soi pour se connecter.
	Disposer d'une ligne mobile Orange et être équipé d'un smartphone.
	Être ou avoir été salarié ou non salarié des professions agricoles.



Un smartphone (et une pièce d'identité pour l'inscription)

Ainsi, il est possible de se connecter à la majorité des services de l'Etat et de faire vérifier son identité en utilisant les informations de connexion des solutions ci-dessus, qui sont en théorie plus sécurisées.

En pratique, certaines options de connexion sont indisponibles selon les sites. Mon Compte Formation (ou CPF), ne permet que la connexion avec l'Identité Numérique La Poste pour éviter les fraudes. Les impôts n'autorisent pas la connexion avec Ameli, aussi dû aux fraudes autour d'Ameli. Ameli, cependant, n'autorise pas la connexion via France Connect.

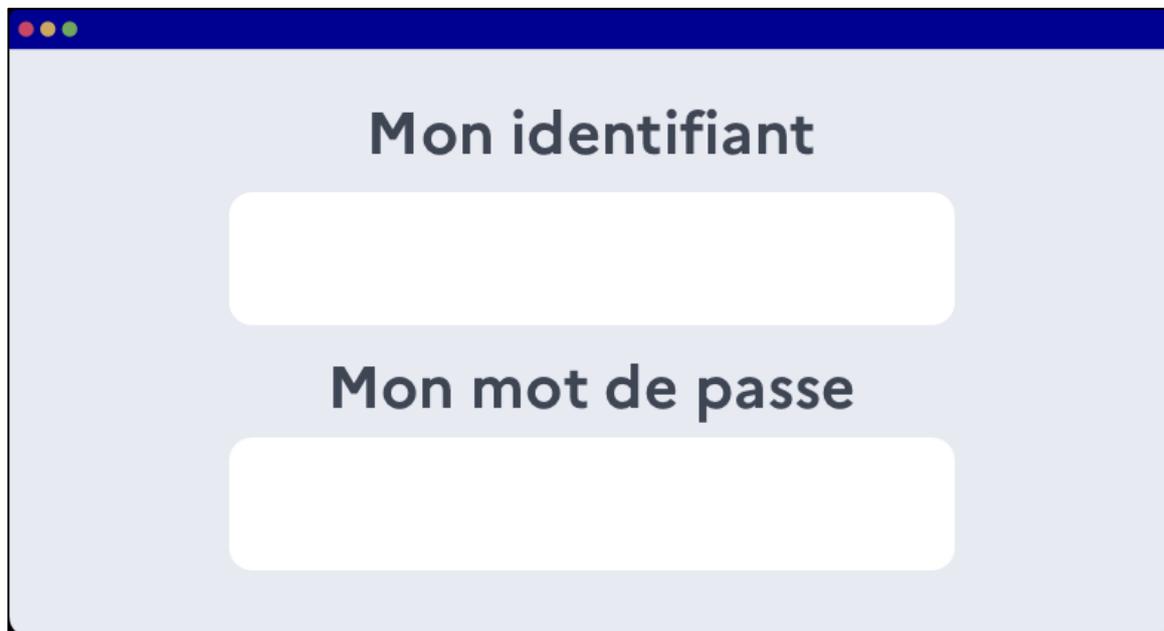
Comment se connecter à un site administratif à l'aide de France Connect ?



Lorsque l'on clique sur les boutons « Connexion » des sites administratifs, généralement situé tout en haut à droite, le bouton « s'identifier avec France Connect » est présent. Cliquez dessus.



Six choix s'offrent à vous (ou moins selon les sites) cliquez sur une option qui vous est accessible.

A screenshot of a web browser window showing a login form. The form has a light gray background and a dark blue header bar. The text "Mon identifiant" is centered at the top in a large, bold, dark gray font. Below it is a wide, white, rounded rectangular input field. The text "Mon mot de passe" is centered below the first field in a large, bold, dark gray font. Below it is another wide, white, rounded rectangular input field.

Entrez l'identifiant et le mot de passe de votre sélection.



Vérifiez que votre nom s'affiche et cliquez sur « J'accède à mon service ».

---

## 2. Que faire en cas d'erreur

La loi ESSOC : le droit à l'erreur

La loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) donne le droit à l'erreur, sous certaines conditions :

- Il s'agit d'une erreur : une méconnaissance involontaire de la règle, une erreur matérielle... Le retard n'est pas autorisé, ni la fraude. À noter que si l'administration pense que l'utilisateur est de mauvaise foi, c'est à eux de le prouver.
- Il s'agit de la première erreur : la seconde fois, elle est forcément commise « volontairement », puisque l'utilisateur devrait, en principe, connaître la règle.
- L'erreur devra être rectifiée de la propre initiative de l'utilisateur ou après y avoir été invité, pour éviter la sanction.

Eviter les erreurs courantes sur [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr)

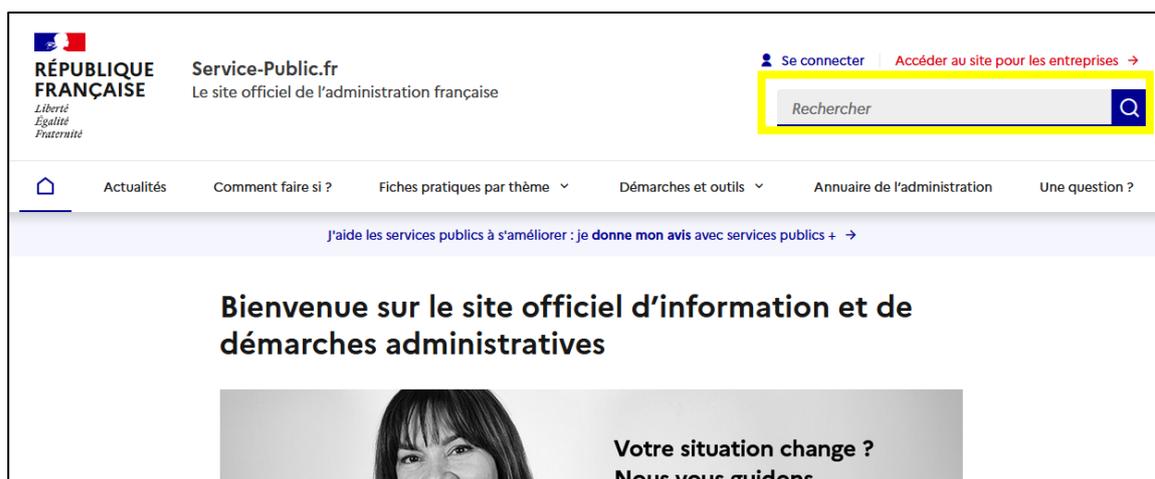
Afin de lutter contre les erreurs administratives, l'Etat a mis en place le site [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr) qui répertorie les erreurs les plus courantes et les démarches à suivre pour les éviter. Dorénavant, le site se trouve sur Service Public + :

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/oups-jai-fait-une-erreur-en-effectuant-une-demarche-administrative-que-faire>

### 3. Se faire guider sur une démarche sur service-public.fr

Consultez le site <https://www.service-public.fr/> pour accéder aux fiches pratiques des sites administratifs, avec les liens vers les démarches, la procédure de la démarche, les pièces justificatives demandées et les coordonnées des organismes impliqués dans la démarche.

#### Cas pratique : perte du permis de conduire



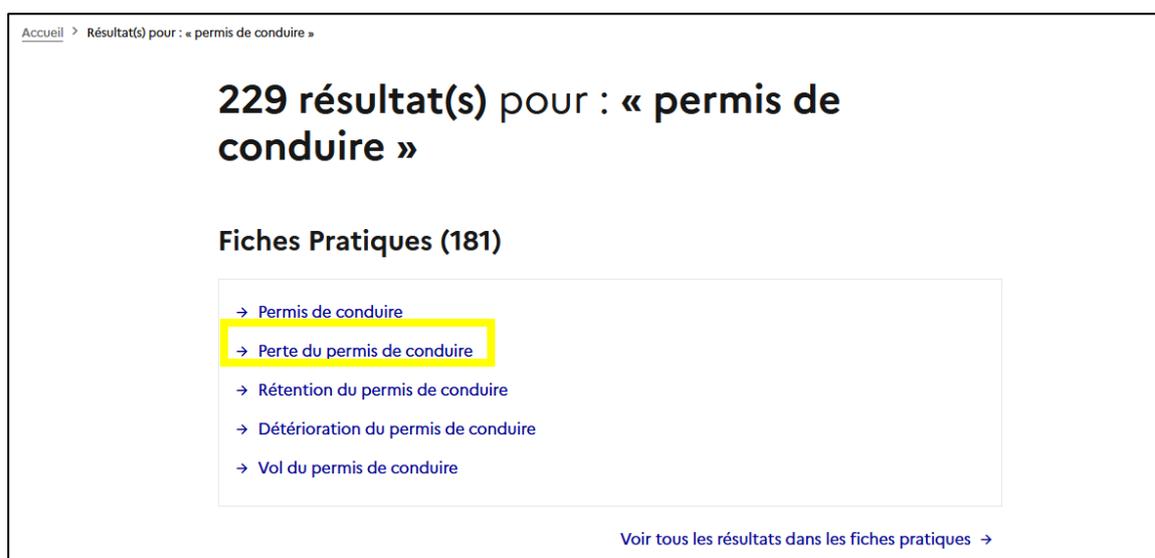
Service-Public.fr  
Le site officiel de l'administration française

Rechercher

Bienvenue sur le site officiel d'information et de démarches administratives

Votre situation change ?  
Nous vous guidons

- Rendez-vous sur Service-Public.fr
- Tapez dans la barre de recherche en haut à droite « permis de conduire ».
- Cliquez sur la loupe à droite du champ pour lancer la recherche.



Accueil > Résultat(s) pour : « permis de conduire »

229 résultat(s) pour : « permis de conduire »

Fiches Pratiques (181)

- Permis de conduire
- Perte du permis de conduire
- Rétention du permis de conduire
- Détérioration du permis de conduire
- Vol du permis de conduire

Voir tous les résultats dans les fiches pratiques →

- Les résultats apparaissent.
- Cliquez sur « Perte du permis de conduire ».

# Perte du permis de conduire

Vérfié le 03 novembre 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Vous avez **perdu** votre **permis de conduire français** et vous ne savez pas quelle est la démarche à faire ? Si vous l'avez perdu **en France**, la déclaration de perte et la demande d'un nouveau permis se font en ligne sur le site de l'**ANTS**. Si vous l'avez perdu **en Europe** ou **dans un autre pays**, la démarche varie si vous y vivez ou si vous y faites du tourisme. **Nous vous indiquons comment faire selon la situation où vous vous trouvez.**

## Quelle est votre situation ?

- Permis de conduire perdu en France
- Permis de conduire perdu en Europe 
- Permis de conduire perdu dans un autre pays

- Un encadré bleu avec un questionnaire apparaît. Cliquez sur les options qui s'applique à votre cas.

## Quelle est votre situation ?

- Permis de conduire perdu en France Modifier ↗
- Permis de catégorie A ou B Modifier ↗

**Afficher les informations personnalisées**

- Déclarez votre situation et cliquez sur « Afficher les informations personnalisées ».

## Cas général

### 1. Faire la déclaration de perte en même temps que la demande de nouveau permis

La démarche se fait **en ligne** sur le site de l'[ANTS](#).

Les documents doivent être au **format numérique** (scannés ou photographiés).

Préparez les éléments suivants :

- Photo d'identité ou [photo-signature numérique](#)   
Si vous n'avez pas accès à un service de photo et de signature numérique, il est proposé de remplir et d'envoyer par courrier un formulaire photo-signature (FPS) lors de la procédure en ligne
- Justificatif [d'identité](#)
- Justificatif de [domicile de moins de 6 mois](#)
- Carte bancaire ou [timbre fiscal dématérialisé \(25 €\)](#)

Pensez à indiquer votre **numéro de téléphone** pour rester informé de l'avancement de votre demande et de l'expédition de votre permis de conduire.

- Les étapes à suivre apparaissent. Elles comprennent les pièces justificatives à préparer. Toutes les parties soulignées sont des liens redirigeant vers d'autres fiches pratiques.



Demande en ligne d'un nouveau permis en cas de perte, vol, détérioration ou changement d'état civil

- En bleu, les boutons vous redirigent vers le site où réaliser la démarche.

## Où s'adresser ?

### Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) - Permis de conduire

#### En ligne

<https://permisdeconduire.ants.gouv.fr/> ↗

#### Par messagerie

Accès au [formulaire de contact](#) ↗

#### Par téléphone

34 00

Du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 8h à 17h. Coût d'un appel local

09 70 83 07 07 depuis l'Outre-Mer et l'étranger

- En rouge, vous trouverez les coordonnées de l'organisme concerné par la démarche.

#### A savoir

Si vous avez **besoin d'aide** pour faire la démarche en ligne, vous pouvez vous rendre dans un point d'accueil numérique ou dans une maison France services.

- Enfin, n'hésitez pas à vous faire aider par une maison France Services en cas de problèmes. Le lien redirige vers la recherche des maisons les plus proches de vous.

4. Rechercher la maison France Services la plus proche  
Accéder à la recherche en allant sur ce lien : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34762> ou en recherchant « F34762 » dans la barre de recherche puis en cliquant sur « Demande en ligne de permis de conduire : comment être aidé dans la démarche ? » dans l'onglet « Fiches Pratiques ».

## Demande en ligne de permis de conduire : comment être aidé dans la démarche ?

Vérfié le 03 novembre 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Des **points numériques** (avec ordinateurs, imprimantes et scanners) sont mis à votre disposition dans chaque préfecture et dans la plupart des sous-préfectures. Vous pouvez y accomplir la démarche. Vous pouvez être aidé par des médiateurs numériques si vous rencontrez des difficultés avec l'utilisation d'internet.

Vous pouvez aussi être accompagné dans votre démarche par une **maison France Services** :

### Où s'adresser ?

Quelle est votre ville ou code postal ?

Exemple : Sainte-Cécile-les-Vignes ou 95200

- En cliquant sur ce lien, vous pouvez rechercher la maison France Services et les points numériques les plus proches de chez vous.

## Où s'adresser ?

Quelle est votre ville ou code postal ?

Exemple : Sainte-Cécile-les-Vignes ou 95200

AMBILLOU (37340)



Point d'accueil numérique [↗](#)

France Services - Langeais



France Services - Sainte-Maure-de-Touraine



France Services - Richelieu



France Services - Panzoult



France Services - Avoine



France Services - Bourgueil



France Services - Château-la-Vallière



France Services - Neuillé-Pont-Pierre



- En tapant votre nom de ville ou code postal dans le champ, les suggestions apparaissent.

**France Services - Panzoult** ^

 14 route de Chinon  
Communauté de communes Touraine Val de Vienne  
37220 Panzoult

 Le Lundi : de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00  
Du Mardi au Mercredi : de 08h30 à 12h30  
Le Jeudi : de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00  
Le Vendredi : de 14h00 à 17h00

 France Services - Panzoult  
14 route de Chinon  
Communauté de communes Touraine Val de Vienne  
37220 Panzoult

 <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services> 

 [fs.bouchardais@cc-tvv.fr](mailto:fs.bouchardais@cc-tvv.fr)

 [02 47 97 63 58](tel:0247976358)

- Cliquez sur une des options pour obtenir les coordonnées du point numérique ou de la maison France Services.