

# Recensement citoyen et inscription sur les listes électorales en ligne

LA DEMANDE EN LIGNE  
et  
LE SERVICE INSTRUCTEUR

## SOMMAIRE

- 1 La demande en ligne du point de vue de l'utilisateur
- 2 Le traitement de la demande par le service instructeur
- 3 Quelques questions-type des usagers

## DEMARCHES EN LIGNE – Inscription sur les Listes Electorales (ILE) et Recensement Citoyen Obligatoire (RCO)

### 1 La demande en ligne du point de vue de l'utilisateur

- Pour pouvoir effectuer ses démarches en ligne, l'utilisateur doit créer son compte sur [mon.service-public.fr](https://mon.service-public.fr)
- Liens vers les démarches que vous pouvez indiquer sur votre site internet

ILE : <https://mdel.mon.service-public.fr/inscription-listes-electorales.html>

RCO : <https://mdel.mon.service-public.fr/recensement-citoyen.html>

## Mon.service-public.fr : le compte personnel et unique des démarches administratives en ligne

- Mon.service-public.fr permet à l'utilisateur de faire ses démarches en ligne puis de suivre leur évolution dans un tableau de bord de suivi
  - Un compte unique et sécurisé pour les démarches en ligne dont 'Inscription sur les listes électorales' et 'Recensement citoyen obligatoire'
  - Un espace confidentiel pour stocker ses pièces justificatives et les réutiliser plus facilement et pour enregistrer une fois pour toutes ses données usuelles (nom, prénom, adresse ...) afin de simplifier la saisie des formulaires en ligne
  - Un suivi des démarches grâce au tableau de bord de suivi qui permet à l'utilisateur de savoir où en est sa démarche



Quelle différence entre mon.service-public.fr et Service-public.fr ?

Service-public.fr informe l'utilisateur et l'oriente vers les services qui lui permettent de connaître ses obligations, d'exercer ses droits et d'accomplir ses démarches.

Mon.service-public.fr est le compte personnel en ligne des démarches administratives

- Une quinzaine de partenaires de la sphère publique ont déjà raccordé leurs démarches en ligne à mon.service-public.fr
  - Par exemple : Ameli, CNAV, CNAF, MSA, ...
  - Leurs démarches sont accessibles directement depuis son compte Mon.service-public.fr
- 1,8 million comptes mon.service-public.fr ont été créés !

## Mon.service-public.fr : page d'accueil

The image shows the homepage of mon.service-public.fr. At the top left is the French Republic logo and the text 'Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE' and 'mon. Service-Public.fr Le compte personnel des démarches en ligne'. In the top right, there are links for 'Plan du site' and 'Foire aux questions'. Below this is a login section with fields for 'Identifiant' (containing 'jaak') and 'Mot de passe', a 'Me connecter' button, and links for 'Ajouter à mes favoris', 'Identifiant oublié?', and 'Mot de passe oublié?'. A 'Visite guidée' button is circled in the bottom left. In the center, there is a list of benefits: 'Réalisez et suivez simplement vos démarches administratives', 'Unifiez vos comptes avec un mot de passe unique', 'Conservez et réutilisez en toute sécurité vos pièces justificatives', and 'Obtenez des informations personnalisées sur vos droits et démarches', with a link 'En savoir plus'. At the bottom, there is a 'Créer votre compte dès maintenant' section with an 'M'inscrire' button. Annotations with arrows point to the 'Foire aux questions' link, the login fields, the 'Visite guidée' button, and the 'M'inscrire' button.

Une aide en ligne est disponible

Zone de connexion au compte

Une visite guidée est disponible

Création d'un compte

# Mon.service-public.fr : page d'accueil, après l'identification

jaak Déconnexion Dernière visite : Le 25/03/2011 à 11h19

Plan du site Foire aux questions Aide

Mes démarches Mes documents Mon compte Guide de l'administration Rechercher une information

Accueil >

Bienvenue sur [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr).

MES LIAISONS DE COMPTES  
→ Toutes mes liaisons de comptes

MON CALENDRIER  
Notez toutes vos échéances administratives afin d'en être alerté.  
→ [Ajouter une échéance](#)

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES À DÉCOUVRIR

**Accès à ILE et RCO**  
Recensement citoyen obligatoire :  
Toute personne de nationalité française doit, entre la date de ses 16 ans et la fin du troisième mois qui suit, se faire recenser. Remarque : Les français non recensés peuvent régulariser leur situation jusqu'à l'âge de 25 ans.

Déclaration de perte et renouvellement de papiers : Nouveau  
Ce service vous permet de pré-remplir les formulaires de déclaration de perte et de demande de renouvellement de plusieurs documents. Remarque : Il ne permet pas de remplir les déclarations de vol.

Formulaires pré-remplissables : Nouveau  
Ce service vous permet de pré-remplir vos formulaires avec les informations de la page "Mes Coordonnées". Le formulaire pré-rempli pourra être envoyé dans votre Porte-documents. Vous pourrez suivre son état via le courriel reçu à la fin de votre démarche.

Déclaration de changement de coordonnées :  
Ce service vous permet de déclarer un changement de coordonnées (adresse, numéro de téléphone, adresse courriel) à plusieurs organismes (administrations, fournisseurs d'énergie, opérateurs de santé).

Déclaration de changement de nom :  
Ce service vous permet de déclarer à plusieurs organismes de votre choix votre changement de nom d'usage suite à un mariage ou à un divorce.

Services en ligne de l'Assurance Maladie :  
Ouvrez votre compte sur [ameli.fr](http://ameli.fr) et bénéficiez de nos services en ligne : suivi

MES PRÉFÉRENCES  
→ Gérer mes préférences

DÉMARCHES À DÉCOUVRIR  
→ Déclaration de perte et renouvellement de papiers Nouveau  
→ Formulaires pré-remplissables Nouveau  
→ Demande d'inscription sur les Listes Electorales  
→ Déclaration de changement de coordonnées  
→ Recensement citoyen obligatoire  
→ Toutes les démarches

LES ACTUALITÉS  
→ 24/02/2011 Désormais bénéficiez du pré-remplissage de vos formulaires !  
→ 14/02/2011 Vous êtes désormais plus de 1 500 000 à disposer d'un compte [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr)  
→ 10/02/2011 Vous êtes déjà près de 100 000 à avoir utilisé le service Déclaration de changement de coordonnées depuis le début de l'année !  
→ Toutes les actualités

LE SAVIEZ-VOUS ?

## Espace confidentiel

C'est ici que l'utilisateur trouvera les documents produits par la mairie à l'issue de sa demande en ligne

L'utilisateur peut consulter les droits et les démarches correspondants à son profil ainsi que les contacts administratifs de sa commune de résidence

2

**Le traitement de la demande par le service instructeur**

## L'agent est informé par un courriel

Bonjour,

Un usager a déposé un dossier destiné à votre service dans le cadre d'une démarche en ligne.

Le dossier complet n° **A-9-NKT2G5KB** est disponible à l'url suivante :

<https://mdel.frec.bull.fr/gServiceInstructeur/welcome.do>

Pensez à vous munir de vos accès (login / mot de passe) pour vous connecter sur le portail sécurisé.

Cordialement,  
L'équipe "Suivi des démarches en ligne"

PS : ce message a été envoyé automatiquement. Merci de ne pas y répondre.

- A chaque fois qu'une demande en ligne est effectuée par un usager, le service instructeur reçoit un courriel qui comporte un numéro de dossier et une URL
- En cliquant sur l'URL, l'agent se connecte au 'Gestionnaire de suivi'



## L'agent se connecte au Gestionnaire de suivi

Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**Gestionnaire de Suivi**  
Instruction

---

*Identification*

*Saisie de l'identification*

Utilisateur :

Mot de passe :

Valider

[Mot de passe perdu](#)   [Pas de compte utilisateur](#)

- Chaque commune dispose d'un seul compte 'administrateur' qui permet de créer des comptes 'utilisateur'
- L'agent se connecte au 'Gestionnaire de suivi' avec ses 'identifiant' et 'mot de passe'

## L'agent visualise les demandes en ligne à traiter



**Gestionnaire de Suivi Instruction**

Utilisateur : *gs recette*  
[Déconnexion](#)

Utilisateurs  
Teledossiers  
Lister  
Rechercher

**Télédossiers**  
Clôturer

**Télédossiers à traiter**  
Nombre : 11 (1 à 11)

<input type="checkbox"/>	Numéro de télédossier	Identifiant de la démarche
<input type="checkbox"/>	<a href="#">A-9-NKT2G5KB</a>	RecensementCitoyen
<input type="checkbox"/>	<a href="#">A-9-8455PRU8</a>	RecensementCitoyen
<input type="checkbox"/>	<a href="#">A-9-DNX6K5H2</a>	RecensementCitoyen
<input type="checkbox"/>	<a href="#">A-9-V0BG19D6</a>	RecensementCitoyen

- Grâce au numéro de télédossier, l'agent retrouve rapidement le dossier de la demande en ligne pour lequel il avait été notifié par courriel
- Les demandes en ligne sont classées par type
- Pour accéder au dossier, l'agent doit cliquer sur son numéro

## L'agent télécharge le dossier de la demande à traiter

Accueil > Télédossiers à traiter > Instruction du dossier

Suivi de la démarche pour votre instruction

Numéro de dossier : **A-9-NKT2G5KB**

Identifiant de démarche : RecensementCitoyen

Intitulé : Démarche d'inscription à la journée d'appel de préparation à la défense

Adresse courriel de l'utilisateur : hachemi.mammar@bearingpointconsulting.com

Date : 06/11/2009 18:14:28

Télécharger les éléments du dossier

Suivi de la démarche pour votre instruction

Nouvel état du dossier : Dossier transmis au service traitant

Nouveau commentaire :

Envoyer

État actuel du dossier : Dossier transmis au service traitant

Dernier commentaire :

**Pièces jointes déposables :**

Attestation

taille maximum : 1024 Ko > Ajouter un exemplaire

- **Plusieurs informations sont disponibles :**
  - Le numéro de dossier
  - Le type de démarche (ILE ou RCO)
  - L'adresse courriel de l'utilisateur
  - La date et l'heure de dépôt par l'utilisateur de la demande
- **En cliquant sur « Télécharger les éléments du dossier », l'agent télécharge :**
  - Le formulaire CERFA pré-rempli
  - Les pièces justificatives scannées
  - Un fichier informatique XML (utile uniquement pour le service informatique de la commune)

## L'agent met à jour l'avancement du traitement du dossier pour l'utilisateur

**Gestionnaire de Suivi**  
Instruction

Utilisateur : gs recette  
[Déconnexion](#)

Accueil > Télédossiers à traiter > Instruction du dossier

Suivi de la démarche pour votre instruction

Numéro de dossier : **A-9-NKT2G5KB**  
Identifiant de démarche : RecensementCitoyen  
Intitulé : Démarche d'inscription à la journée d'appel de préparation à la défense  
Adresse courriel de l'utilisateur : hachemi.mammar@bearingpointconsulting.com  
Date : 06/11/2009 18:14:28

Suivi de la démarche pour votre instruction

Nouvel état du dossier :   
Nouveau commentaire :

État actuel du dossier : Dossier transmis au service traitant  
Dernier commentaire :

- **Trois états d'avancement du dossier sont disponibles :**
  - « Dossier transmis au service traitant » ; il s'agit de l'état 'par défaut'
  - « Dossier reçu par le service traitant » ; le service informe ainsi que le traitement est en cours
  - « Dossier clos » ; le service a fini de traiter le dossier. Le dossier disparaît alors du 'Gestionnaire de suivi'
  - Une fois l'état sélectionné, il faut cliquer sur 'Envoyer'
- **L'agent peut communiquer avec l'utilisateur en utilisant la zone 'Commentaires'**



**ATTENTION !** Quand l'agent sélectionne l'état « Dossier clos », le dossier disparaît automatiquement du 'Gestionnaire de suivi'

Nous vous recommandons de faire une sauvegarde du dossier avant de sélectionner cet état

## L'agent dépose les documents dans l'espace confidentiel

Utilisateur : gs recette  
Déconnexion

Accueil > Télédossiers à traiter > Instruction du dossier

Suivi de la démarche pour votre instruction

Numéro de dossier : **A-9-NKT2G5KB**  
Identifiant de démarche : RecensementCitoyen  
Intitulé : Démarche d'inscription à la journée d'appel de préparation à la défense  
Adresse courriel de l'utilisateur : hachemi.mammar@bearingpointconsulting.com  
Date : 06/11/2009 18:14:28

Télécharger les éléments du dossier

Suivi de la démarche pour votre instruction

Nouvel état du dossier : Dossier transmis au service traitant  
Nouveau commentaire :

Envoyer

État actuel du dossier : Dossier transmis au service traitant  
Dernier commentaire :

**Pièces jointes déposables :**

Attestation  
taille maximum : 1024 Ko > Ajouter un exemplaire

Accueil > Télédossiers à traiter > Instruction du dossier

**Attestation** -taille maximum : 1024 Ko

Sélectionnez la pièce jointe à envoyer :

Browse...

Envoyer Annuler

- Les documents à remettre à l'utilisateur sont déposés dans l'espace confidentiel du compte Mon.service-public.fr de l'utilisateur grâce au 'Gestionnaire de suivi'
  - Pour ILE :
  - Pour RCO :
- Pour envoyer un document, l'agent doit cliquer sur 'Ajouter un exemplaire'. Une fenêtre s'ouvre : l'agent sélectionne le document puis l'envoie
- Une fois les documents envoyés et la demande traitée, l'agent peut renseigner l'état du dossier en 'Dossier clos'

3

**Guider et aider l'utilisateur**

## Guider et aider l'utilisateur : les questions fréquentes (1/2)

### ❶ L'utilisateur doit-il signer sa demande en ligne ?

Non. Les conditions particulières d'utilisation des services en ligne prévoient que la validation et l'envoi de la déclaration valent signature.

### ❷ Comment fournit-il les justificatifs demandés ?

L'utilisateur numérise puis joint les pièces justificatives lors de sa demande en ligne. Il peut les stocker dans l'« Espace confidentiel » de son compte Mon.service-public.fr et ainsi les réutiliser lors d'une nouvelle démarche en ligne.

### ❸ Comment l'utilisateur est-il informé que sa demande a été envoyée à la commune puis de l'avancement de sa démarche ?

A la fin de la saisie et de la validation, un écran récapitule les informations transmises par l'utilisateur à sa commune. L'utilisateur reçoit un courriel de confirmation d'enregistrement de sa demande, à l'adresse électronique indiquée lors de la démarche en ligne, lui indiquant la bonne transmission de cette demande vers sa commune. Ce courriel rappelle également à l'utilisateur la référence de son dossier qui lui permettra de suivre l'avancement de sa démarche dans le tableau de bord de suivi sur son compte Mon.service-public.fr.

### ❹ L'utilisateur peut-il bénéficier d'une aide en ligne ?

Tout au long de la démarche en ligne, des bulles 'informations' aident l'utilisateur à remplir sa demande. Une aide en ligne est disponible sur la page d'accueil de Mon.service-public.fr. Il peut également demander de l'assistance par courriel qui sera traité par l'équipe d'assistance « Ma démarche en ligne ». Dans le cas d'une question relevant de la compétence de la commune, il sera invité à contacter celle-ci.

## Guider et aider l'utilisateur : les questions fréquentes (1/2)

### ⑤ Comment le jeune recensé reçoit-il son attestation de recensement ?

Les mairies ont la possibilité de faire parvenir les attestations de recensement citoyen obligatoire aux administrés de façon dématérialisée, de sorte que l'administré qui procède à son recensement citoyen obligatoire au travers du site [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr), puisse recevoir par voie électronique de la mairie compétente, son attestation dans son espace de stockage sécurisé.

Celle-ci pourra comporter l'image du timbre humide de l'Etat, ainsi que l'image de la signature du maire ou de l'agent en charge des opérations de recensement.

Le document sera généré dans un format (PDF) qui apporte les meilleures garanties de "sécurité" et ne sera pas modifiable.

Les informations qui y seront contenues seront valides et authentifiables par rapport aux données relatives aux administrés recensés et conservées dans les systèmes d'information des mairies.

L'utilisateur peut ainsi la télécharger et l'imprimer.

Dans le courriel de confirmation d'enregistrement de sa demande, il est précisé que pour recevoir l'attestation de recensement, l'espace confidentiel du compte [Mon.service-public.fr](http://Mon.service-public.fr) doit être activé.

### ⑥ A l'issue de l'inscription sur les listes électorales, la commune doit-elle transmettre un document de confirmation à l'utilisateur ?

Pour la demande d'inscription sur les listes électorales, il n'y a pas de retour de pièce. Les informations d'avancement du dossier donnent à l'utilisateur confirmation du traitement de sa demande