



10011011001001100110011100110110  
11001001101100100110011001110011  
01101100100110011001011100110110



10011011001001100110011100110110  
11001001101100100110011001110011  
01101100100110011001011100110110



10011011001001100110011100110110  
11001001101100100110011001110011  
01101100100110011001011100110110

# Guide

## « Téléprocédures & familles »

< 23 novembre 2002 >  
< Assemblée générale de l'UNAF >



**Le Forum**  
des droits sur l'internet

## ***POURQUOI CE GUIDE ?***

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, sont une formidable opportunité pour simplifier votre vie quotidienne et pour renforcer les liens sociaux et les solidarités intergénérationnelles.

L'information et l'accompagnement de toutes les familles sur ces opportunités deviennent alors un véritable enjeu de société. Tout d'abord, pour que le dialogue entre parents et enfants sur les usages, les risques et les potentialités de l'internet, permette à celui-ci de rester un espace où s'exerce pleinement la responsabilité parentale. Mais aussi afin que les usages familiaux ne se résument pas aux seuls aspects commerciaux et qu'ils puissent inclure des pratiques citoyennes et pédagogiques de l'Internet.

Le développement de l'administration en ligne s'inscrit pleinement dans cet objectif parce qu'il doit permettre d'améliorer le service qui vous est rendu, en le personnalisant à vos attentes et à vos aspirations, et parce qu'il permet aussi de vous faire gagner du temps et facilite la conciliation des différents temps de la vie, professionnelle, privée et familiale.

La plupart des institutions publiques ont déjà leur site internet, cet objectif commence donc à devenir réalité : à l'heure actuelle il est possible d'effectuer sur internet une demande de bourse ou de logement étudiant, d'obtenir un acte d'état-civil, de payer ses impôts ou encore de s'inscrire à un concours sans avoir à téléphoner ou à se déplacer. Mais il n'est pas toujours simple de s'y retrouver face à la multitude des sites et des services qui visent à répondre aux mieux à vos besoins.

Le premier objectif de ce guide est donc de recenser les démarches administratives existantes tant au niveau national que local.

Mais si la généralisation d'une administration en ligne va améliorer le traitement de la demande des citoyens, elle ne va pas sans un certain nombre d'interrogations : sera-t-on obligé de recourir systématiquement à l'internet pour certaines démarches ? Les procédures de paiement sont-elles sécurisées ? Le fonctionnement de ces services est-il suffisamment fiable ? N'y a-t-il pas de risques d'atteintes à notre vie privée ?

Le deuxième objectif de ce guide est d'apporter des réponses à toutes ces questions pour aujourd'hui et pour demain.

## ***LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES PROPOSEES AUJOURD'HUI SUR INTERNET***

De plus en plus de démarches administratives sont désormais possibles pour les particuliers sur internet que ce soit au niveau de l'Etat, des collectivités locales (mairies, départements, régions) ou des organismes sociaux (CAF, CPAM, URSSAF, ANPE).

Deux grands types de services sont proposés sur les sites des pouvoirs publics

### **→ Le téléchargement de formulaires en ligne**

Les sites internet de ces institutions permettent de se procurer à distance près de 1200 formulaires administratifs (soit environ deux tiers de l'ensemble des formulaires). L'internaute doit alors les remplir et les renvoyer par courrier aux services concernés.

Ainsi, les préfetures disposant d'un site internet proposent de télécharger une grande partie des formulaires que vous pouvez être amené à lui demander (cela va de la déclaration d'acquisition d'armes à une demande de passeport, de RMI ou encore de permis de construire).

Le site gouvernemental <http://www.service-public.fr> propose une liste de ces services accessibles aux particuliers (déclaration d'achat de véhicule d'occasion à la préfeture, déclaration d'accident de travail, indemnisation du chômage partiel, etc.).

### **→ Les démarches intégrales en lignes**

Ensuite, au-delà des formulaires que l'on peut imprimer, l'Etat et les collectivités locales vous proposent aussi un certain nombre de démarches que vous pouvez faire intégralement depuis un ordinateur connecté au réseau Internet : c'est ce que l'on appelle des téléservices (ou téléprocédures). Avec cette nouvelle forme de services, vous pouvez désormais, de votre lieu de travail, de votre domicile ou d'un point d'accès public à l'internet (il en existe plus de 3000 dont 800 sont des espaces publics numériques), payer vos impôts, faire une demande d'extrait de naissance ou encore répondre à une annonce de l'ANPE sans vous déplacer ni envoyer le moindre courrier et ce à n'importe quel moment de la journée.

Grâce à ce guide vous pourrez connaître tous les téléservices aujourd'hui accessibles. Pour plus de clarté, nous allons vous présenter d'une part les démarches proposées par l'Etat et ses services déconcentrés (préfetures, direction départementale de l'équipement) et, d'autre part, celles accessibles sur le site d'une collectivité locale.

## LES TELESERVICES PROPOSES PAR L'ÉTAT

### Les évènements de la vie des familles

#### L'aide aux familles

Suivi des dossiers d'allocations familiales (paiements, remboursements, attestations)

➤ <http://www.caf.fr>

Consultation des remboursements de la sécurité sociale

➤ <http://www.cnamts.fr>

Calcul de l'aide au logement

➤ <http://www.caf.fr/simulog/>

#### Enseignement, étudiants

Demande d'aide au logement pour les étudiants

➤ <http://www.caf.fr>

Demande de bourse ou de logement étudiant

➤ <http://www.cnous.fr>

### Etablir ou renouveler ses papiers

#### Carte nationale d'identité

Suivi des demandes de cartes nationales d'identité

➤ <http://www.interieur.gouv.fr>

#### Casier judiciaire

Demande d'extrait de casier judiciaire - bulletin n°3 (les envois de bulletins n°3 s'opéreront par lettre recommandée avec accusé de réception lorsque le bulletin portera mention d'une condamnation)

➤ <http://www.cjn.justice.gouv.fr>

#### Accès aux autorités judiciaires

Signalement aux autorités judiciaires d'un site ou service en ligne à caractère pédophile

➤ <http://www.internet-mineurs.gouv.fr>

#### Etat-civil, Intérieur

Demande de copie ou d'extrait d'actes (naissance, mariage...) pour les ressortissants français

➤ <http://www.diplomatie.gouv.fr/etrangers>

Ce type de demande est également disponible sur les sites de certaines collectivités locales (cf. téléservices des collectivités locales).

### La recherche d'un emploi

Abonnement aux offres d'emploi et candidature aux annonces de l'ANPE

➤ <http://www.anpe.fr>

Abonnement aux offres d'emploi et candidature aux annonces de l'APEC

➤ <http://www.apec.fr>

Candidature aux annonces de concours de la fonction publique

➤ <http://fonction-publique.gouv.fr>

➤ <http://www.education.gouv.fr> etc.

Candidature au volontariat international

➤ <http://www.civi.gouv.fr>

## Satisfaire à ses obligations fiscales

Calcul du montant de son imposition

➤ <http://www.impots.gouv.fr>

Calcul et simulation de son taux d'imposition

➤ <http://www.minefi.gouv.fr>

Déclaration de ses impôts en ligne (*en ce qui concerne les réductions fiscales il n'est plus nécessaire de fournir les pièces justificatives ouvrant droit à une réduction d'impôts, il suffit de les garder dans l'éventualité d'un contrôle fiscal...*)

➤ <http://www.ir.dgi.minefi.gouv.fr>

Depuis l'année 2001, il est possible de payer ses impôts ou encore de faire une demande de mensualisation

➤ <http://www.impots.gouv.fr>

Il vient d'être créé un « compte fiscal unique » (ADONIS) qui permet à chaque internaute-usager d'avoir un accès direct, permanent et confidentiel à certaines des informations fiscales le concernant

➤ <http://www.ir.dgi.minefi.gouv.fr>

## Si vous êtes un employeur

Calcul, déclaration et paiement du montant des cotisations Urssaf

➤ <http://www.urssaf.fr>

Effectuer une Déclaration Unique d'Embauche (DUE)

➤ <http://www.urssaf.fr>

Effectuer les déclarations sociales

➤ <http://www.net-entreprises.fr>

## LES TELESERVICES PROPOSES PAR LES SERVICES DE L'ETAT DANS LES DEPARTEMENTS ET LES REGIONS

→ Les **préfectures** proposent aussi des téléservices (pour avoir l'adresse du site internet où l'on peut faire la démarche, il suffit de taper www. suivi du nom du département suivi de *.pref.gouv.fr*, par exemple [www.oise.pref.gouv.fr](http://www.oise.pref.gouv.fr)):

- Demande de certificat d'immatriculation d'un véhicule
- Demande de duplicata de certificat d'immatriculation d'un véhicule suite à une perte ou un vol
- Demande de visite médicale pour le permis de conduire

→ Trois démarches sont aussi proposées par les **directions départementales de l'équipement** (pour connaître le site il suffit de taper le nom du département suivi de *equipement.gouv.fr*, par exemple [www.calvados.equipement.gouv.fr](http://www.calvados.equipement.gouv.fr)) :

- Consultation de l'état d'avancement d'une demande de permis de construire
- Accès au schéma directeur et plan d'occupation de sols du département
- Aide juridique en ligne concernant les problèmes d'urbanisme et d'équipement

## LES TELESERVICES PROPOSES PAR LES COLLECTIVITES LOCALES

Tout comme l'Etat, les collectivités locales disposant d'un site internet permettent le téléchargement d'à peu près tous leurs formulaires. Elles proposent par ailleurs **toutes sortes d'informations locales**.

De nombreuses collectivités proposent également des téléservices. Ils sont cependant un peu différents de ceux qu'offrent l'Etat puisque ce sont principalement des services dits de « proximité ».

Il est aussi intéressant de noter que certaines collectivités ont mis en œuvre des espaces de discussion à la fois entre les usagers et la collectivité et entre les usagers eux-mêmes.

Comment accéder aux sites des collectivités locales ?

Il n'existe pas aujourd'hui de règles imposant aux collectivités locales des noms de domaines bien définis

- En ce qui concerne **les mairies**, l'AFNIC (Association Française pour le Nommage Internet en Coopération) et l'association des maires de France ont édicté une charte de nommage précisant que les noms de domaines des mairies doivent être soit :

1) Le nom de la mairie suivie de fr : [www.dijon.fr](http://www.dijon.fr)

2) Le mot « *mairie* » suivi d'un trait d'union puis du nom de la ville : [www.mairie-lille.fr](http://www.mairie-lille.fr)

3) Le mot « *ville* » suivi d'un trait d'union puis du nom de la ville : [www.ville-montpellier.fr](http://www.ville-montpellier.fr)

**Cependant** : de nombreuses mairies n'ont pas adopté cette charte, qui n'a aucune valeur impérative, c'est ainsi que des mairies ne sont pas recensées en *.fr* mais en *.com* (exemple : mairie d'Issy-les-Moulineaux [www.issy.com](http://www.issy.com)) ou encore en *.org* : [www.marcq-en-baroeul.org](http://www.marcq-en-baroeul.org). Dans tous les cas, vous pouvez trouver l'adresse du site internet de votre collectivité en utilisant un moteur de recherche (Google, Yahoo, Altavista, etc.)

- En ce qui concerne **les conseils régionaux** trois types d'adresse existent :

1) Le nom de la région seulement : [www.iledefrance.fr](http://www.iledefrance.fr)

2) Le mot « *cr* » (pour conseil régional) suivi d'un trait d'union et du nom de la région : [www.cr-limousin.fr](http://www.cr-limousin.fr).

3) Le mot « *région* » suivi d'un trait d'union puis du nom de la région : [www.region-bretagne.fr](http://www.region-bretagne.fr)

- La confusion est moins grande en ce qui concerne **les conseils généraux** : ils sont recensés plus simplement : par exemple, pour trouver le site du conseil général des Yvelines, il suffit de taper « *cg* » (pour conseil général) suivi du numéro de département et de fr : [www.cg78.fr](http://www.cg78.fr)

En cas de difficultés pour trouver le site, une solution peut être de recourir au site de l'administration publique [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) et lancer une recherche sur le nom de la collectivité locale

### → Les informations locales

Dès lors qu'une collectivité dispose d'un site internet, vous êtes certain de pouvoir y trouver au moins les informations suivantes :

- Une présentation de l'exécutif local (avec parfois photos des élus, leur adresse électronique pour pouvoir les joindre etc.) et de ses réalisations ;
- Des renseignements pratiques (les horaires d'ouverture des services, les pièces qu'il faut apporter pour une démarche, les adresses des commerçants, les associations locales etc.) ;
- Des informations sur vos droits et démarches ;
- Une présentation des activités et réalisations économiques, culturelles ou sociales de la collectivité.

### → Les téléservices les plus fréquents

- Etat-civil
  - Demande de copie ou d'extrait d'actes (naissance, mariage...)
- Relations avec la collectivité
  - Envoi d'annonces de manifestations, évènements etc.
  - Accès aux délibérations de l'exécutif local (conseil municipal etc.)
  - Prise de rendez-vous (avec le maire, un agent communal, tel ou tel service etc.)
  - Questions, réclamations aux élus

### → Exemples de téléservices de proximité offerts par certaines collectivités locales (liste non exhaustive)

## Les événements de la vie des familles

- Enseignement
  - Inscription à l'école (mairie et district de Parthenay (Deux-Sèvres) [www.district-parthenay.fr](http://www.district-parthenay.fr)) ;
  - Inscription à la cantine (mairies de Parthenay, de Niort (Deux-Sèvres) [www.vivre-a-niort.com](http://www.vivre-a-niort.com)) ;
  - Inscription à la garderie (mairie de Parthenay) ;
  - Inscription à l'école d'arts plastiques (mairie de Niort).
- Vie culturelle
  - Inscription à une bibliothèque/médiathèque, demande de documentation (mairies de Montpellier [www.ville-montpellier.fr](http://www.ville-montpellier.fr), de Guéret [www.ville-gueret.fr](http://www.ville-gueret.fr), de Chambly (Oise) [www.ville-chambly.fr](http://www.ville-chambly.fr), de Parthenay, de Brest [www.mairie-brest.fr](http://www.mairie-brest.fr), conseil général de l'Oise ([www.cg60.fr](http://www.cg60.fr))) ;
  - Réservation d'un document ou d'une place en salle de lecture (mairies de Limoges [www.bm-limoges.fr](http://www.bm-limoges.fr), Montpellier) ; consultation de l'état des prêts ou du catalogue (mairies de Grenoble [www.bm-grenoble.fr](http://www.bm-grenoble.fr) de Dijon [www.bm-dijon.fr](http://www.bm-dijon.fr), d'Issy-les-Moulineaux [www.issy.com/mediatheque](http://www.issy.com/mediatheque), de Valenciennes [www.ville-valenciennes.fr](http://www.ville-valenciennes.fr)).

- Réservations (et parfois paiement en ligne) pour des spectacles (mairies de Marseille ([www.mairie-marseille.fr](http://www.mairie-marseille.fr)), d'Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine) [www.issy.com](http://www.issy.com), de Guéret, de Cannes [www.cannes.fr](http://www.cannes.fr)).

### **La recherche d'un emploi**

- Candidature d'offres et de recherches d'emploi (mairies de Parthenay, de Brest, de Strasbourg [www.mairie-strasbourg.fr](http://www.mairie-strasbourg.fr), de Vandoeuvre-lès-Nancy [www.mairie-vandoeuvre.fr](http://www.mairie-vandoeuvre.fr), d'Agen [www.ville-agen.fr](http://www.ville-agen.fr), et de nombreux conseils généraux (Yvelines [www.cg78.fr](http://www.cg78.fr), Val-d'Oise [www.cg95.fr](http://www.cg95.fr) etc.).

### **Les relations avec la collectivité (demande d'autorisation, urbanisme...)**

- Demande d'intervention des services municipaux et demande d'enquête sanitaire (mairie de Montpellier [www.ville-montpellier.fr](http://www.ville-montpellier.fr));
- Demande d'autorisation d'ouverture temporaire de débit de boissons (mairie de Parthenay);
- Demande d'autorisation pour l'incinération de végétaux (mairies de Gluiras, de Montgiscard (Haute-Garonne) [www.montgiscard.fr](http://www.montgiscard.fr), d'Evry-Gregy-sur-Yerres (Seine-et-Marne) [www.mairie-evry-gregy.fr](http://www.mairie-evry-gregy.fr));
- Demande de certificat d'urbanisme (mairie de Gluiras (Ardèche) [www.mairie-gluiras.fr](http://www.mairie-gluiras.fr));
- Consultation du cadastre et accès au Système d'Information Géographique (mairies de Gluiras, de Parthenay, conseil général du Calvados [www.cg14.fr](http://www.cg14.fr)).

## VOS PREOCCUPATIONS, NOS REPONSES

Même pour un internaute chevronné, faire ses démarches administratives par internet pose de nombreuses questions auxquelles nous souhaitons répondre.

### **EST-IL OBLIGATOIRE DE FAIRE UNE DEMARCHE ADMINISTRATIVE SUR INTERNET ?**

**NON.** Les téléservices proposés n'existent que pour simplifier et harmoniser les démarches des usagers. Il est toujours possible de s'en tenir aux procédures classiques en s'adressant à l'administration au guichet ou par courrier. Pour le gouvernement, il s'agit avant tout d'offrir à l'utilisateur le choix du mode de contact avec lequel il se sent le plus à l'aise. La seule exception concerne les grandes entreprises qui ont l'obligation de déclarer et de payer leur TVA par internet.

### **COMMENT PROUVER QUE MA DEMANDE A BIEN ETE ENREGISTREE ?**

**LA PREUVE VA DE L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION A L'ATTRIBUTION D'UN NUMERO PERSONNEL.** Une démarche relativement anodine comme une demande d'extrait d'acte de naissance sera confirmée par un simple affichage sur l'écran du bon enregistrement de la demande qui sera après envoyé par courrier. En revanche, une demande plus complexe, comme une demande de bourse ou de logement, sera suivie par l'attribution d'un numéro personnel et de l'envoi d'un accusé de réception.

### **Y A-T-IL UN INTERLOCUTEUR DIRECT OU AU MOINS FACILEMENT IDENTIFIABLE POUR CORRESPONDRE AVEC L'ADMINISTRATION SUR L'INTERNET ?**

**OUI.** Les administrations ont mis en place des correspondants *ad hoc* qui communiquent directement avec l'utilisateur ; certaines ont même instauré la possibilité de prendre en ligne un rendez-vous téléphonique (c'est le cas pour les caisses d'allocations familiales par exemple). De plus, il faut savoir que tout site internet doit mentionner expressément auprès de quelle personne ou service l'internaute peut avoir un accès aux données informatisées le concernant (article 34 de la loi dite Informatique et Libertés du 6 janvier 1978) : ceci doit se formaliser par l'affichage, sur le site, d'un lien vers un contact (le plus souvent le *webmaster*) qui répercutera votre demande à qui de droit.

### **UN RECOURS EN LIGNE EST-IL POSSIBLE ?**

**OUI, EN THEORIE POUR SAISIR L'ADMINISTRATION MAIS PRATIQUEMENT PAS DANS L'IMMEDIAT.** En théorie, il n'y a pas de raison pour que l'on ne puisse pas contester une décision administrative par courrier électronique comme on peut le faire par courrier traditionnel. La seule réserve est qu'il faut pouvoir établir la date précise de l'envoi du recours à l'administration. Or dans la pratique, et même si la Poste a annoncé pour 2003 le lancement d'un service de lettre recommandée 100% électronique, il n'y a pas actuellement de moyens d'établir avec

certitude la date de l'envoi. Dans ces conditions, le recours en ligne n'est pas conseillé.

**OUI, C'EST POSSIBLE POUR SAISIR LE JUGE ADMINISTRATIF.**

Pour saisir le juge administratif (tribunal administratif ou Conseil d'Etat), il est en principe possible d'utiliser le courrier électronique, comme l'a jugé le Conseil d'Etat dans un arrêt du 28 décembre 2001. La requête formée par courrier électronique interrompt le délai de recours contentieux, mais elle doit être régularisée ultérieurement par un envoi de courrier papier, qui sera quant à lui signé, voire revêtu d'un timbre fiscal quand celui-ci est obligatoire. Le courrier électronique peut ainsi être utilisé dans les mêmes conditions que la télécopie. Néanmoins, les mêmes réserves que pour un recours auprès de l'administration doivent être faites en matière de preuve de la date d'envoi du courrier électronique.

**QU'EST-CE QUI ME PROUVE QUE MA DEMANDE A ETE FAITE EN TOUTE CONFIDENTIALITE ET QUELS MOYENS L'ADMINISTRATION A-T-ELLE POUR AUTHENTIFIER L'AUTEUR DE LA DEMANDE ?**

**LES RENSEIGNEMENTS ET L'AUTHENTIFICATION DEMANDÉS DÉPENDENT DE LA DÉMARCHE.**

Lors d'une démarche relativement anodine comme une demande d'extrait d'acte de naissance, l'administration vous authentifie grâce à un certain nombre de renseignements personnels comme les dates de naissance de vos parents où votre numéro de pièce d'identité ou de permis de conduire. Une démarche plus « sensible » (déclaration de revenus...) se réalise par une autre forme d'authentification (en plus des données personnelles : attribution d'un numéro confidentiel et d'un certificat numérique), qui vous permettra alors d'avoir accès à un site et à une procédure sécurisée (dits sites *https*). De façon générale, c'est d'abord par le biais des renseignements que vous donnerez (nom, prénoms, date de naissance etc.) que l'administration pourra vous identifier comme étant bien l'auteur de la demande. Ensuite des envois courriers et de nouveaux échanges par internet sécurisé viendront permettre de compléter cette authentification.

**N'Y A-T-IL PAS DE RISQUES D'UTILISATIONS ABUSIVES PAR L'ADMINISTRATION DES DONNEES PERSONNELLES AINSI COLLECTEES (RISQUES DE RAPPROCHEMENT DE MON DOSSIER EMPLOI AVEC CELUI DES IMPOTS OU DE LA SECURITE SOCIALE PAR EXEMPLE) ?**

**NON.** Par principe, les données personnelles d'un particulier ne peuvent être collectées par une administration que pour une finalité précise. On ne peut déroger à ce principe que de manière exceptionnelle. Ainsi, une administration ne peut communiquer des informations à une autre que si le transfert est prévu et encadré par la loi et dans le cadre d'objectifs limitativement définis. Ces dérogations sont soumises au contrôle de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). La CNIL est une autorité administrative indépendante qui protège votre vie privée sur le net, veille à ce qu'il n'y ait pas d'interconnexions illégales ou injustifiées de fichiers et à ce que soit respecté le « principe de finalité » qui veut que tout renseignement demandé ne le soit que dans un but précis, pour un organisme bien identifié et pour une durée déterminée.

**PUIS-JE ADRESSER MES PAIEMENTS A L'ADMINISTRATION SUR L'INTERNET EN TOUTE SECURITE ?**

**OUI, MAIS SEULEMENT POUR CERTAINS PAIEMENTS.** Sur le plan technique, rien ne s'oppose à ce que les particuliers adressent à l'administration un paiement par le biais de l'internet. En effet, des techniques de sécurisation comparables à celles des sites marchands les plus exigeants sont utilisées (notamment par des procédés de cryptage appropriés). Cependant, les seuls services que les particuliers peuvent actuellement payer en ligne portent sur le règlement de certains impôts (impôts sur le revenu, contributions solidaires, taxe d'habitation, taxes foncières) pour lesquels il est possible d'envoyer des ordres de paiement à l'administration. La procédure de paiement commence par une inscription en ligne. Les particuliers reçoivent ensuite une autorisation de prélèvement préremplie qu'ils doivent renvoyer signée par la poste. Après validation par l'administration, ils recevront par l'internet un numéro d'enregistrement de l'ordre de paiement qui leur servira de justificatif de l'ordre de paiement. Toutes les opérations donnent lieu en parallèle à un accusé de réception papier.

**PUIS-JE DECLARER MES REVENUS PAR L'INTERNET EN TOUTE SECURITE ?**

**OUI.** Les techniques de sécurisation du site de l'administration fiscale sont équivalentes à celles des sites marchands (cf question précédente). Aujourd'hui, le particulier peut déclarer par l'internet ses impôts sur le revenu. Cette déclaration s'effectue après la délivrance à chaque contribuable d'un certificat électronique, sorte de carte d'identité protégée par des clés de chiffrement. Ce certificat, valable trois ans, permet à son détenteur de déclarer, sans avoir à faire de nouvelles formalités, ses revenus sur internet et d'accéder à tout moment à son dossier fiscal.

*Guide « Téléprocédures et familles » réalisé par :*

*Le Secrétariat d'Etat à la réforme de l'Etat (<http://www.fonction-publique.gouv.fr>)*

*La Délégation interministérielle à la famille (<http://www.famille-enfance.gouv.fr>)*

*L'Union nationale des associations familiales (<http://www.unaf.fr>)*

*Le Forum des droits sur l'internet (<http://www.foruminternet.org>)*