



## Service-Public Local vous accompagne dans le développement des services en ligne pour vos usagers



### SPL Téléservices, c'est :

■ **des téléformulaires accessibles à partir de votre guide des droits et démarches :**

SPL Téléservices, c'est la réponse aux adhérents qui souhaitent développer une offre de services en ligne pour leurs usagers, accessibles à partir de leur guichet électronique d'informations administratives.

**Vous intégrez** des téléformulaires existants ou les téléformulaires standards SPL dans votre guide en ligne ;

**Vous bénéficiez** des fiches locales rédigées pour chacun des téléformulaires standards afin d'informer vos usagers sur leurs démarches en ligne...

■ **une offre de téléformulaires standards, personnalisables :** pour les acteurs publics qui n'ont pas développé de téléformulaires, Service Public Local propose une offre de téléformulaires standards ;

■ **un back office très simple de traitement des demandes en ligne pour les agents,**

■ **un programme d'accompagnement et de formation,**

■ **un service clé-en-main, évolutif.**

**Des formulaires personnalisables.**

**Vous choisissez : les titres des formulaires, les listes de données à intégrer, les contacts à afficher...**

### Les formulaires déjà disponibles et prêts à l'emploi

- Demande d'autorisation temporaire de débit de boisson
- Demande d'intervention des services municipaux
- Demande d'autorisation de stationnement pour occupation du domaine public
- Demande de rendez-vous avec un élu
- Demande de réservation de salles municipales
- Demande d'inscription pour un centre de vacances
- Demande d'inscription à la crèche, à la garderie, à la cantine scolaire
- Attestation de changement de domicile
- Demande de livret de famille
- Déclaration de chiens de première et de deuxième catégorie
- Demande d'actes d'état civil (en coordination avec les projets nationaux)



## SPL Téléservices, une solution de confiance

### SPL Téléservices des fonctionnalités qui répondent aux exigences de sécurité et de confiance des téléservices publics

**Sécurité** : les formulaires sont au format sécurisé https ;

**Normes juridiques** : ils répondent aux

- obligations juridiques imposées par la CNIL en terme de protection des données personnelles des usagers ;
- dispositions formulées dans l'ordonnance de loi de simplification des démarches administratives effectuées par voie électronique ;

**Ergonomie** : ils suivent les recommandations effectuées dans le cadre de la charte d'ergonomie des téléservices publics.

### SPL Téléservices, un service conçu pour les usagers en réponse à leurs attentes

- identification de l'organisme et du service traitant le dossier sur chacun des téléformulaires ;
- envoi d'un accusé d'enregistrement avec un numéro de dossier et un récapitulatif dès la demande en ligne terminée par l'utilisateur ;
- envoi d'un accusé de réception de la demande en ligne de l'utilisateur par les agents lors de la prise en compte du dossier ;
- reconnu comme le 2<sup>e</sup> service en ligne le plus demandé : l'inscription aux services communaux (52 % des personnes interrogées) - étude BVA, réalisée pour le Forum européen de l'administration électronique, octobre 2004).

### SPL Téléservices, un service qui s'inscrit dans les orientations du programme gouvernemental ADELE 2004-2007

SPL Téléservices est désireux d'apporter à ses adhérents les moyens de répondre aux objectifs ambitieux fixés pour les services publics par le programme gouvernemental.

#### Des objectifs nationaux pour les acteurs publics

- fin 2006, 2/3 des procédures ; administratives doivent être dématérialisées ;
- fin 2007, 100 % (15% en 2004).

### SPL Téléservices, l'internet efficace pour vos agents

- optimisation et amélioration de leurs relations avec les usagers ;
- mise à disposition de services d'accompagnement et de formation leur permettant d'utiliser progressivement et efficacement les services en ligne dans leurs métiers.

Je souhaite être contacté(e) par le service adhérents Service-Public Local pour être informé(e) sur SPL Téléservices et m'inscrire à la phase pilote en septembre 2005

Nom .....Prénom .....

Organisme .....

Tél. ....Courriel .....