
Nom de l'initiative : Mise en place de téléservices au Chesnay (78)
URL d'accès : http://www.lechesnay.fr/delia-CMS//delia-CMS/guichet/accueil/topic_id-45/guichet.html/

Contact(s) : **Camille HOEHE**
Chargée de mission
Tél. 01 39 23 23 10
Mél. camille.hoehe@lechesnay.fr
Gilles LEFEVRE
Directeur général des services
Tél. 01 39 23 23 11
Mél. gilles.lefevre@lechesnay.fr



Partis du constat que le site Internet de la ville était vieillissant, les services municipaux ont décidé de procéder à la refonte en y incluant la mise en place de téléservices, pour janvier 2006

Avant d'en arriver à cette nouvelle interface interactive et évolutive, des objectifs opérationnels intermédiaires ont été définis : acquisition et déploiement d'un outil de gestion de contenus, mise en place d'un comité de pilotage et d'une équipe projet, création de télé services en direction des citoyens, des associations et des entreprises, création et animation d'un réseau de contributeurs présents dans les différents services (le service communication conservant un rôle d'animation, de coordination et de validation des contenus).

Le projet a tenu compte des attentes, des besoins et des stratégies spécifiques aux différents acteurs, leur rôle moteur et la résistance au changement... Il a été mené un travail en amont pour intégrer ces éléments dans le cahier des charges de la consultation. Le projet repose sur la coordination, par une personne ressource, en lien avec le consultant informatique (rédaction du cahier des charges et accompagnement du projet) et avec le prestataire (réalisation du site et des téléservices).

En parallèle des étapes de réalisation, une communication interne a été menée via le journal interne, des mails, et des annonces en réunions de chefs de services. A posteriori, c'est le magazine municipal, complété par une campagne d'affichage, qui a assumé la communication aux administrés.

Au final, l'utilisateur accède à un guichet interactif qui lui propose de façon claire et dépourvue d'ambiguïté des formulaires à télécharger, et d'autre part, des téléprocédures accessibles à tous (proposition de résumé critique ou suggestion d'achat de livre, demande de location du théâtre, demande d'actes, contact de la police municipale...). Dans l'avenir, la municipalité envisage d'étendre ces services à la demande de communication d'acte administratif, aux candidatures à un emploi ou à un stage.

En outre, d'ici la fin de l'année, les administrés pourront, selon leurs caractéristiques, accéder à des espaces personnalisés de type extranet. Hormis en ce qui concerne l'extranet Parents (qui ne peuvent que consulter les informations) chaque acteur s'inscrit et est ensuite responsable de ses codes d'accès et des contenus qu'il diffuse que ce soit dans l'extranet entreprises, associations SPORTIVES, ou le service de petites annonces.

Financièrement, 70 000 euros ont été inscrits au budget 2005 pour la refonte du site et la mise en place de téléservices. Une partie de ce budget est pris en charge par le CG78 : 6300 €, décomposée en 3500€ au titre de la refonte du site et 2800€ au titre de son interactivité (téléprocédures).

Le coût du site Internet quant à lui, s'élève à : 46 388 € TTC

En terme de bilan, on note la satisfaction des internautes quant au contenu du site et des téléservices et quant aux outils. Il subsiste une attente sur le plan graphique liée à un retard interne dans la mise en place de photos et d'illustrations.
