



groupe de travail sur les téléservices locaux

**définition, enjeux et diagnostic  
de l'existant en ile-de-france**



**réunion n°1 du jeudi 30 mars**





ordonnance du 8 décembre 2005 : une définition légale

**qu'est-ce qu'un téléservice ?**



est considéré comme **téléservice**  
tout **système d'information** permettant aux **usagers** de procéder  
par **voie électronique** à des **démarches** ou **formalités administratives**



est considéré comme **système d'information**  
tout **ensemble de moyens** destinés à  
**élaborer, traiter, stocker** ou **transmettre** des **informations**  
faisant l'objet d'échanges par **voie électronique**  
entre **autorités administratives** et **usagers**  
ainsi qu'entre **autorités administratives**





une forte attente du côté des usagers

## **2005 l'année du changement**



### **principales conclusions de l'étude Cap Gémini – TNS Sofres**

50% des français sont des internautes et 32% ont un usage quotidien d'internet

75 % des internautes ont utilisé des services publics en ligne

30% des français ont payé leur impôt en ligne

71% des français estiment qu'internet facilite la proximité administrative



**les téléservices administratifs s'installent progressivement dans la vie quotidienne des français**



pourquoi construire une offre locale de téléservices ?

## les **bénéfices** attendus des **téléservices**

### **avantages pour les usagers**

#### **qualité et accessibilité des services**

- peu ou pas de déplacement (à distance)
- pas de file d'attente (self-service)
- pas de contrainte horaire (24h/24 & 7j/7)
- guichet unique pour les demandes
- prise en charge globale même pour une demande qui nécessite l'intervention de plusieurs services

#### **délais de traitement et suivi des demandes**

- gains de temps obtenu grâce à l'accélération des procédures
- service de suivi personnalisé

#### **coûts des prestations**

- potentiel de réduction des coûts grâce à l'amélioration des procédures

### **avantages pour la collectivité**

#### **productivité et efficience**

- rationalisation des coûts et de l'organisation administrative
- accélération des procédures et simplification des tâches
- meilleure traçabilité de l'activité des services
- diffusion d'une culture de l'évaluation

#### **attractivité**

- amélioration de l'image extérieure suite au rapprochement avec les usagers

#### **qualité du travail et valorisation des agents**

- décharge des tâches administratives contraignantes au profit d'un travail de conseil et de support aux usagers
- plus grande satisfaction personnelle des agents due à la satisfaction des usagers



état des lieux 2005 du wpc en ile-de-france

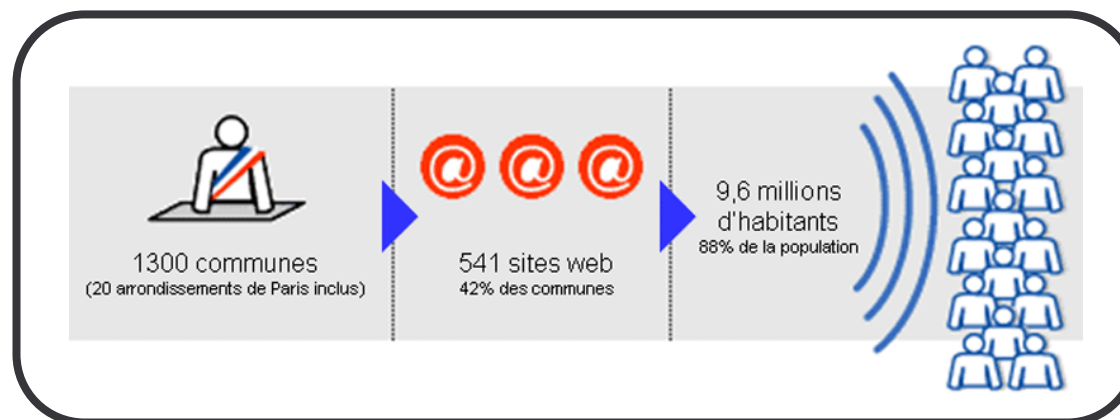
## la présence **web** des **communes**



le web public communal prend la forme d'un agrégat de sites web  
qui représente **42% des communes** et couvre **88% de la population** d'Ile-de-France

il est composé par **541 sites** (liste arrêtée au 31/10/2005)  
dont l'offre cumulée de contenus et services  
adresse potentiellement les besoins de **9,6 millions d'habitants**

(sous réserve de la capacité de ces derniers à accéder au réseau Internet  
et à trouver un intérêt dans l'utilisation du site de leur commune)





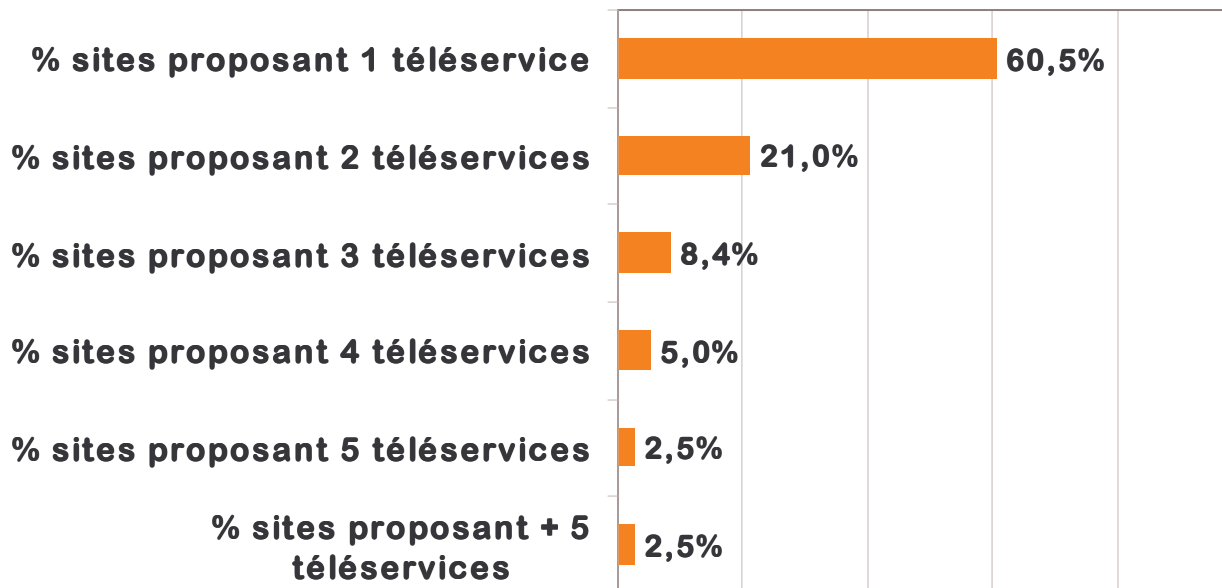
état des lieux 2005 du wpc en ile-de-france

## **l'offre communale de téléservices**



**22% des sites web communaux proposent au moins un téléservice**

et parmi eux :





état des lieux 2005 du wpc en ile-de-france

## le bouquet des 5 téléservices les plus fréquents



- 1- Demande de **copie ou d'extrait d'un acte d'état-civil** (naissance, mariage, décès)
- 2- Demande de **documentation ou de publication municipale**
- 3- Demande d'**intervention des services municipaux** (voirie, enlèvement de graffiti ou autre)
- 4- Demande d'**inscription à des activités périscolaires** (cantine, étude, centre de loisirs, etc)
- 5- Demande d'**autorisation d'occupation temporaire du domaine public** (déménagement ou autre)
- 5- Demande de **réservation de salle ou de matériel municipal**
- 5- Demande de **réservation d'un ouvrage en bibliothèque**



état des lieux 2005 du wpc en ile-de-france

## les autres téléservices présents



- > Demande de **copie d'un acte d'état civil antérieur à 1901** (généalogie)
- > Demande d'un **dossier de mariage**
- > Demande d'un **livret de famille**
- > Demande de **rendez-vous avec un élu**
- > Demande d'**inscription au conseil de quartier**
- > Demande d'**inscription à des activités extrascolaires** (centre de vacances et séjours, etc)
- > Paiement en ligne des **prestations de petite-enfance, périscolaires ou extra-scolaires**
- > Demande d'**autorisation d'installation de grue(s)**
- > Demande d'**autorisation de travaux sans permis de construire**
- > Demande de **bac(s) ou sac(s) à ordures** (tri sélectif)
- > Demande d'**autorisation temporaire de débit de boisson**
- > Demande d'**enquête sanitaire** (logement insalubre)
- > Demande d'**inscription au service « tranquillité vacances »**
- > Demande d'**inscription à des activités culturelles ou sportives**
- > Demande d'**abonnement (saison) ou réservation d'un billet de spectacle**



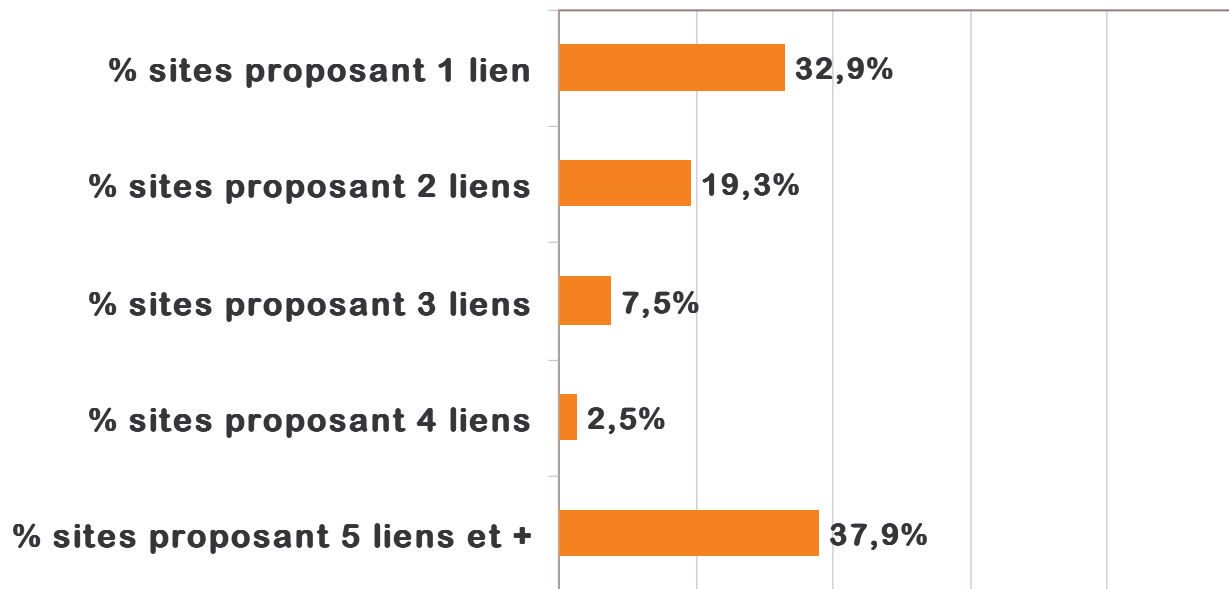
état des lieux 2005 du wpc en ile-de-france

## la **réutilisation** locale de **l'offre nationale**



**30% des sites web communaux intègrent au moins un lien vers un téléservice de l'offre nationale**

et parmi eux :





état des lieux 2005 du wpc en ile-de-france

## les **5 téléservices nationaux** les plus relayés



- 1- Demande d'**extrait de casier judiciaire**
- 2- Demande d'un **acte d'état civil pour les étrangers**
- 3- Suivi de demande de **carte d'identité**
- 4- Demande d'un **certificat de non-gage** (situation administrative de véhicule)
- 5- Déclaration unique de **changement d'adresse**



état des lieux 2005 du wpc en ile-de-france

## les autres téléservices nationaux présents



- > Déclaration des **revenus et consultation du dossier fiscal**
- > Paiement et mensualisation de l'**impôt sur le revenu**
- > Paiement et contestation des **amendes émises par les radars automatisés**
- > Suivi de dossier des **allocations familiales**
- > Consultation des **remboursements d'assurance maladie**
- > Demande d'**acte de naissance**