
Nom de l'initiative : **La demande d'actes de Naissance à Bondy (93)**

URL d'accès : <http://www.ville-pantin.fr/html/form/form.shtm>

Contact(s) :

Pascale Morin

Responsable informatique et téléphonie

Tél : 01 48 50 54 10

E-mail : p.morin@ville-bondy.fr

Monique Lafont

Responsable service Etat Civil

Tél : 01 48 50 53 87

E-mail : m.lafont@ville-bondy.fr



A la création du site Internet de la ville en 2002, la municipalité a souhaité offrir des services en ligne à la population. Dès l'ouverture du site, en mars 2002, les usagers ont pu avoir accès à 3 téléprocédures leur permettant d'effectuer leurs demandes d'actes d'état-civil en ligne.

Depuis le début de l'année 2006, la ville de Bondy a mis en ligne, sur son site Internet, un lien vers la téléprocédure de la DGME « Adèle25 ». Destinée aux personnes nées à Bondy, elle leur permet d'obtenir des actes de naissance, depuis n'importe où, et à n'importe quelle heure.

En terme de ressources, la téléprocédure concerne 6 agents de l'état civil, affectés à tour de rôle au traitement des demandes d'actes formulées en ligne. Chaque jour, une demi-journée est nécessaire pour traiter ces demandes, voire plus. Actuellement, 4 postes ont été configurés pour assurer cette tâche (postes de travail situés en back-office).

La première difficulté rencontrée est liée à une informatisation tardive. En effet, le service de l'état civil, n'est informatisé que depuis 1997. Une partie importante des actes a fait l'objet d'une numérisation.

Pour la délivrance des copies intégrales d'actes d'état civil, il n'y a aucune difficulté pour traiter rapidement ces demandes.

Par contre, pour les extraits, la saisie des informations liées à l'heure de naissance, à la filiation et aux mentions est obligatoire ; d'où une perte de temps importante.

De plus, l'enregistrement de ces demandes est effectué sur un logiciel métier par le service qui attend, avec une très grande impatience, que les données des internautes puissent être automatiquement pré-enregistrées dans la solution métier.

L'autre difficulté est l'inquiétude des usagers. Lorsque les citoyens sollicitent la délivrance de copies intégrales, un message les informe du fait qu'un extrait peut suffire, ce qui les perturbe et induit de nombreuses communications téléphoniques via le service de l'état civil.

Bien qu'ils soient en possession de leur numéro de validation, ils souhaitent s'assurer que leur demande sera bien prise en compte et formulent assez souvent (une fois sur 10) une nouvelle demande, inutile.

Malgré ces difficultés, le bilan est très positif. On peut noter, que le service de l'Etat Civil, a enregistré 463 demandes, uniquement pour le mois de mai, ce qui laisse imaginer de belles perspectives, et une réelle volonté, pour la municipalité de Bondy, d'envisager la dématérialisation des signatures, dès que possible.

La ville de Bondy souhaite poursuivre cette démarche engagée par la DGME, en lien avec les éditeurs de solutions métier, afin de réduire les délais d'instruction des demandes. L'évolution consiste à intégrer automatiquement les flux de données au logiciel métier.

Les demandes d'actes de mariages et de décès devraient pouvoir être satisfaites dès la fin de l'année, selon les informations communiquées par la DGME.
