
Nom de l'initiative : L'offre de télé-services à Pantin (93)
URL d'accès : <http://www.ville-pantin.fr/html/form/form.shtm>

Contact(s) : **Jean-Claude ALZAIS**
Directeur des systèmes d'information
Tél : 01 49 15 45 95
E-mail : jc.alzais@ville-pantin.fr
Jocelyne SAVAT
Directrice générale adjointe
Tél : 01 49 15 45 32
E-mail : j.savat@ville-pantin.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 télé-procédures leur permettant d'effectuer leurs demandes d'actes d'état-civil en ligne.

La partie télé-services a été complétée en septembre 2002 par la possibilité pour les usagers de calculer eux-mêmes et connaître immédiatement le coût des prestations périscolaires en fonction de leur quotient familial, et d'effectuer leurs demandes d'inscriptions en ligne.

Par la suite, le site s'est enrichi de nouveaux télé-services (à ce jour : 96 rubriques classées en 4 catégories) et une distinction a été établie entre les différentes rubriques :

- Rubrique de type **Renseignement** permettant aux usagers de connaître les « modes d'emploi ».
- Rubriques de type **infos personnelles** : pour afficher les tarifs appliqués à chaque famille en fonction du quotient familial, connaître l'état d'une demande de carte d'identité
- **Formulaires** : à remplir, éditer, signer et à déposer ou adresser par courrier au services municipaux.
- **Téléprocédures** : suite à la transaction électronique déclenchée par l'utilisateur, le service municipal concerné est prévenu par message. Il accède ensuite, par une procédure sécurisée, à l'ensemble des informations le concernant qui restent stockées dans une base de données externalisée.

Certaines rubriques sont simplement des liens qui pointent sur des télé-services mis à disposition des usagers par des organismes extérieurs (CAF, ASSEDIC). Toutes les autres rubriques ont été conçues entièrement par les services municipaux, d'où une limitation importante des coûts. Seule l'ultime phase de réalisation technique est confiée à un prestataire extérieur. Les dernières rubriques mises en place concernent les demandes de prélèvement, et pour la rentrée de septembre il est prévu d'installer le paiement en ligne des prestations périscolaires.

Le cadre de la démarche, fixé par les élus et la direction générale de la ville (en particulier la mise en œuvre progressive d'un guichet unique) et le travail d'équipe entre les différents services concernés et le service informatique ont permis d'anticiper les difficultés et de traiter en parallèle les aspects techniques et les aspects organisationnels.

Les usagers sont informés, en règle générale par courrier, des possibilités de traitement en ligne qui leurs sont offertes.

Le bilan est très positif : en ce qui concerne uniquement les télé-procédures, par exemple, la ville a enregistré plus de 6800 transactions depuis l'ouverture du site, actuellement la moyenne des transactions est de l'ordre de 200 par mois, dernièrement 50 usagers ont ainsi établi leurs demandes d'inscriptions à l'activité Vacances.

La ville a la volonté de continuer de développer les télé-services dans tous les domaines dès lors qu'ils permettent de simplifier les démarches des usagers, notamment en leur évitant des déplacements inutiles, tout en cherchant à faciliter la tâche des services municipaux rendus ainsi plus disponibles pour l'accueil des usagers et le traitement des cas les plus complexes.
