

E-administration

ÉLANCOURT DÉMATÉRIALISE 130 DÉMARCHES EN LIGNE

— Cette commune des Yvelines (78) a fait appel aux équipes de Docapost Localeo du Groupe La Poste pour offrir à ses citoyens une plateforme en ligne de dématérialisation des démarches en mairie. Rencontre avec Laurence Dorée, directrice de la mission numérique de la mairie d'Élancourt.



« Notre nouvelle plateforme va accélérer le délai de traitement des demandes de nos 27 000 citoyens pour coller au maximum à leur rythme et non l'inverse. »

LAURENCE DORÉE

Directrice de la mission numérique de la mairie d'Élancourt

Fortement tournée vers le numérique, la ville d'Élancourt vient de mettre en ligne son tout nouveau site. Une plateforme développée avec les équipes de Docapost Localeo, du Groupe La Poste, afin de répondre le mieux possible aux attentes des Élancourtois, notamment par la dématérialisation des démarches en mairie.

« Nous sommes la ville de France qui a le plus de requêtes en ligne, explique la Directrice de la mission numérique de la mairie d'Élancourt, Laurence Dorée.

Inscription sur les listes électorales, calcul d'un quotient familial, création d'un annuaire associatif, demandes de stages, offres d'emplois... Au total, ce sont 130 démarches que les Élancourtois vont pouvoir réaliser de chez eux 24 h/24, 7 j/7. »

Un service qui fait de cette plateforme de gestion de la relation citoyen, la plus complète en termes de démarches de toutes les communes de France.

Mis en ligne en novembre, le nouveau site de la ville, qui a déjà enregistré plusieurs centaines de requêtes, offre de nombreux avantages.

« Cela va tout d'abord accélérer le délai de traitement des demandes de nos 27 000 citoyens pour coller au maximum à leur rythme et non l'inverse, poursuit Laurence Dorée. Le temps d'attente en mairie est lui aussi réduit, avec des agents plus disponibles pour accueillir dans les meilleures conditions les citoyens qui se seront déplacés. Et enfin, la plateforme permet une meilleure traçabilité des démarches puisqu'elle garde en mémoire les informations du citoyen et conserve l'ensemble des documents émis à l'aide du coffre-fort numérique Digiposte de La Poste. »

LA DÉMATÉRIALISATION NE DOIT PAS ÊTRE UN FACTEUR D'ISOLEMENT

Si la ville d'Élancourt a bien conscience de la nécessité de moderniser son action publique, elle n'en oublie pas pour autant un certain nombre d'enjeux qui en découlent. « Le premier enjeu de cette transition numérique est de l'accompagner auprès des seniors pour que cette dématérialisation ne soit pas un facteur d'isolement, souligne Laurence Dorée. C'est pour cette raison que nous avons souhaité une plateforme simple et ergonomique. L'autre enjeu qui va se présenter à plus long terme est le recrutement. Nous n'aurons pas besoin de moins d'agents, mais d'agents plus polyvalents formés au numérique. »

SOLUTION LA POSTE

MODERNISEZ LES SERVICES DE VOTRE COLLECTIVITÉ GRÂCE AU PORTAIL CITOYEN

Avec le Portail citoyen, facilitez l'accès aux e-services grâce aux nouvelles technologies et au multicanal (guichet, Internet, téléphone, courrier). Plus proche de ses citoyens, plus moderne aussi, votre collectivité sera plus performante dans son organisation interne grâce au pilotage et suivi centralisés et automatisés des échanges et des services digitalisés.



RECEVEZ LE LIVRE BLANC « LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE LA RELATION CITOYENS », EN TÉLÉCHARGEANT L'APPLICATION GRATUITE COURRIER PLUS ET EN SCANNANT CETTE PAGE.

Cent vingt-cinq collectivités de toutes tailles se sont déjà engagées avec La Poste, à travers sa filiale Docapost, dans une démarche inédite de co-construction de services digitaux et physiques pour l'ensemble des citoyens. À l'occasion du Salon des maires, le Groupe La Poste et Docapost livrent leur vision commune, élaborée avec les collectivités, d'une transition numérique omnicanal centrée sur l'égalité de l'accès au service public.