



avec le **Compte citoyen**
Toutes vos démarches
24h/24 et 7j/7
sur ville-cachan.fr



Dossier de presse

17 octobre 2017

Contact presse : Valérie Depret
01 49 69 69 99 - valerie.depret@ville-cachan.fr

Sommaire

Communiqué de presse	page 3
Faciliter les démarches administratives	page 4
Une connexion simple	
Un bouquet de démarches en ligne	
Une plateforme citoyenne et d'échange avec la Ville	
Un espace web pour les familles	page 5
Gérer les activités scolaires et périscolaires	
Effectuer les paiements en ligne	
Bénéficier d'informations et d'outils pratiques	
Stocker des documents	
Un service évolutif en 3 phases	page 6
Une administration plus efficace et durable	page 7
Moins de temps morts et d'erreurs de transmission	
Vers un guichet unique	
Une ville plus durable et écologique	
Annexes	page 8
Des tutoriels vidéo pour guider les utilisateurs	
Une campagne d'affichage pour informer les habitants	
Quelques chiffres clés	
À propos de la Ville de Cachan	

Communiqué de presse

La Ville de Cachan lance son Compte citoyen

La Ville de Cachan modernise ses services avec la création du Compte citoyen, une plateforme qui permet à tous (personnes, familles, associations, comités de quartiers...) de réaliser en ligne 24h/24 et 7j/7, un grand nombre de formalités administratives, de procéder à toutes les démarches concernant la famille et d'améliorer la relation ville/citoyen.

Plus besoin de se déplacer ou d'attendre au guichet ! Désormais, les démarches administratives en matière d'état civil, de stationnement résidentiel ou encore les demandes de rendez-vous peuvent s'effectuer en ligne, depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

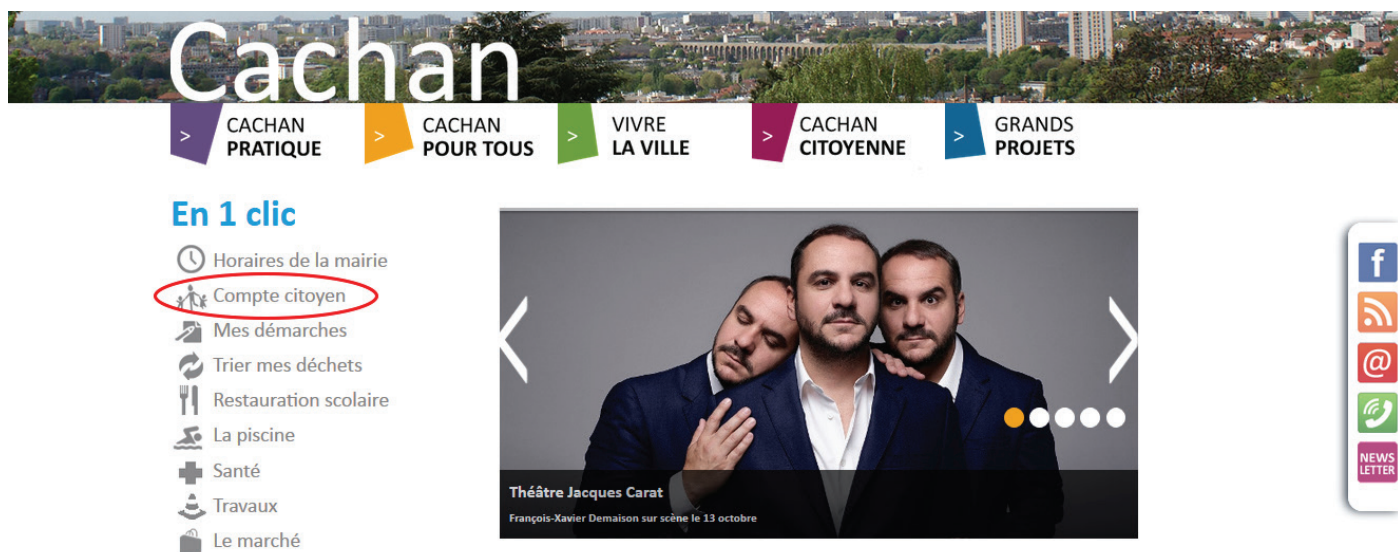
Fonctionnel, intuitif et facilement accessible depuis le site ville-cachan.fr, le Compte citoyen simplifie aussi les démarches relatives à la famille. Remplaçant l'ancien portail dédié, il est la nouvelle porte d'entrée pour les parents qui souhaitent inscrire leurs enfants à l'école, aux accueils de loisirs, aux séjours vacances ou aux activités sportives etc. Il permet de payer les factures en ligne et facilite la gestion des informations et des activités du foyer. La plateforme met également à disposition des utilisateurs des outils pratiques comme le coffre-fort numérique et l'outil de calcul de l'allocation communale.

Véritable gain de temps pour l'utilisateur, le Compte citoyen, c'est aussi la promesse d'un service public plus efficace, plus durable et écologique.

Avant tout évolutive, cette plateforme sera progressivement enrichie de nouveaux services, pour simplifier toujours plus les démarches des habitants et améliorer la relation ville-citoyen.

Faciliter les démarches administratives

Avec sa navigation simple et structurée, le Compte citoyen permet de réaliser facilement ses démarches en ligne et s'adapte aux supports numériques utilisés : ordinateur, tablette et smartphone.



Une connexion simple

La connexion s'effectue depuis le site www.ville-cachan.fr, à partir du lien « Compte citoyen » situé dans la rubrique « en 1 clic » (voir visuel ci-dessus). Avec ou sans compte créé, l'internaute peut effectuer en quelques clics de nombreuses démarches.

De plus, grâce au bouton France connect, les usagers peuvent se connecter depuis la plateforme avec la même identité numérique utilisée pour d'autres services en ligne (impots.gouv.fr, Ameli.fr ou la Poste). Plus besoin donc, de mémoriser de multiples identifiants et mots de passe.

Un bouquet de démarches en ligne

- État civil : demande d'acte, pré-demande de passeport ou de carte d'identité, inscription sur les listes électorales, recensement
- Stationnement : demande de cartes selon les différentes zones
- Prise de rendez-vous : pour une demande de passeport/carte d'identité, pour consulter un avocat

Une plateforme citoyenne et d'échange avec la Ville

Au-delà des télé-services et des web-services, le Compte citoyen instaure, par la création d'un compte, un véritable échange sécurisé et personnalisé avec les services.

La création d'un compte facilite en outre les démarches :

- Certains formulaires sont déjà pré-remplis
- On accède à un historique des demandes qui permet de suivre leur traitement par les services
- C'est un gain de temps dans la constitution du dossier puisque une fois le profil créé, il n'est plus nécessaire de ressaisir les informations à chaque démarche.

Un espace web pour les familles

Le Compte citoyen, qui remplace l'ancien portail, permet également aux habitants de gérer à distance un grand nombre de démarches liées à la famille.

Gérer les activités scolaires et périscolaires

- Les réservations et les inscriptions aux accueils de loisirs (mercredis/vacances scolaires)
- Les inscriptions (en début d'année) à l'accueil du matin et/ou du soir, aux activités péri-scolaires et extra-scolaires, à la restauration scolaire, aux activités de l'école municipale des sports
- Faire des demandes de place en crèche en lien avec le portail du Département
- Effectuer des demandes d'allocation municipale pour la garde de leur(s) enfant(s) chez une assistante maternelle
- Suivre l'état des requêtes (acceptation/refus, traitement) dans l'historique des demandes

Effectuer les paiements en ligne

- Consulter, télécharger et payer ses factures via le système Paybox entièrement sécurisé.

Bénéficiaire d'informations et d'outils pratiques

- Liste des assistantes maternelles de la ville
- Alertes (sur le profil personnalisé et par email) des dates d'inscriptions aux accueils de loisirs
- Abonnement au service d'alertes par SMS, en cas de fermeture exceptionnelle des services par exemple
- Simulateur de calcul du montant de l'aide financière pouvant être attribuée par la ville aux parents en recherche d'assistante maternelle

Stocker des documents

Le coffre-fort personnel Digiposte permet de stocker en ligne jusqu'à 5 Go de justificatifs : les plus demandés lors des démarches comme le livret de famille, la pièce d'identité, les avis d'imposition, le justificatif de domicile, la carte grise etc.

Cryptage, accès personnel sécurisé, données hébergées en France... Ce coffre-fort est protégé par des normes de sécurité rigoureuses, qui répondent aux mêmes normes que les sites bancaires. Le respect total de la confidentialité des documents hébergés dans le coffre numérique est garanti à vie.

Un service évolutif en 3 phases

Le Compte citoyen est une plateforme évolutive. Développée en 3 phases successives, elle sera progressivement enrichie de nouveaux services au fil des mois, dans l'objectif de faciliter toujours plus la vie quotidienne des habitants et de s'adapter à leurs besoins.

Après la phase 1, qui concerne les démarches familiales et administratives, la phase 2 sera la prochaine étape de développement.

Elle permettra aux habitants de réaliser des démarches relatives au domaine social et à la solidarité :

- Inscription au banquet des seniors, aux services de transport accompagné
- Demande d'aide à domicile
- Gestion des loisirs et des activités seniors, des services en matière de maintien à domicile, d'aide sociale légale...

Ces démarches pourront être effectuées par les seniors eux-mêmes ou par leur entourage et les « aidants ».

La troisième phase concernera la tranquillité publique avec la possibilité de signaler par exemple, un problème de voirie, d'espaces verts ou encore d'éclairage public. Ces fonctionnalités sont actuellement expérimentées par les équipes d'animation des comités de quartier.

Un service public plus efficace et durable

En plus de faciliter les démarches administratives et familiales des Cachanais, le Compte Citoyen, c'est aussi la promesse d'un service plus efficace, durable et écologique et l'instauration d'un véritable échange avec les services de la Ville.

Moins de temps morts et d'erreurs de transmission

Le Compte citoyen permet de centraliser toutes les demandes et de les répartir vers les services compétents. Les agents ont connaissance des demandes des usagers. Ils peuvent les consulter à tout moment et savoir où en est leur traitement. Les requêtes sont ainsi réglées plus rapidement et avec plus d'efficacité et la relation ville-citoyen est améliorée.

L'automatisation de certaines tâches (impression et délivrance de documents, accusés de réception), l'échange et la transmission de l'information de l'utilisateur vers l'administration et inversement, contribuent à un gain de temps et donc, à l'amélioration du service rendu.

Quelle que soit la source de la demande (courrier, téléphone, mail, site Internet et guichet), celle-ci est classée dans un portail afin que tous les agents du service concernés puissent en prendre connaissance, la traiter et assurer son suivi.

Vers un guichet unique

Cette dématérialisation des procédures administratives s'inscrit dans une démarche forte de la Ville de moderniser ses services publics. Elle accompagne aussi le projet de Service Relation Citoyen qui va se concrétiser dans une phase suivante avec les travaux de réaménagement de l'Hôtel-de-Ville.

L'objectif est de regrouper dans un lieu unique le traitement de démarches auparavant traitées dans différents services et ainsi, d'améliorer l'accueil et la relation avec les usagers.

Une ville plus durable et écologique

Moins de déplacement, moins de formulaire et de papier à remplir, le Compte citoyen s'inscrit aussi dans une démarche durable et écologique.

Il améliore aussi l'accès des services de la Ville aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer facilement (personne à mobilité réduite par exemple).

Annexes

Des tutoriels vidéo pour guider les utilisateurs

Afin d'aider les habitants dans l'utilisation de la plateforme et de les guider pas à pas dans leurs démarches, plusieurs tutoriels vidéo ont été réalisés par la Ville. Ils sont accessibles depuis la plateforme et sur le site de la Ville :

- [Vidéo 1 : comment créer votre compte citoyen](#)
- [Vidéo 2 : toutes les fonctionnalités du compte citoyen](#)
- [Vidéo 3 : comment accéder à son espace famille](#)
- [Vidéo 4 : Comment s'inscrire et réserver l'accueil de loisirs](#)



Une campagne d'affichage pour informer les habitants

La Ville a réalisé une campagne d'affichage qui sera régulièrement diffusée dans les différents supports de la Ville.

Elle met l'accent sur le temps gagné par les habitants à effectuer leurs démarches en ligne, un gain de temps qui peut être consacré à d'autres activités. Elle met également en avant la facilité d'utilisation de la plateforme et son accessibilité à tout moment (via un smartphone).

Quelques chiffres clés

- 2198 comptes citoyens actifs
- 27% des requêtes traitées sont des prises de RV pour des demandes de passeport ou de carte d'identité
- 64% des démarches concernent la famille (inscriptions/réservations etc.)
- 50% des réservations aux accueils de loisirs s'effectuent en ligne

À propos de la Ville de Cachan



Ville de Cachan

Nichée au cœur de la Vallée Scientifique de la Bièvre, dans le département du Val de Marne et dans la dynamique métropolitaine, Cachan s'étend sur une superficie de 278 hectares. Elle compte au 1^{er} janvier 2014, 30 258 habitants, appelés les Cachanais.

Située dans la Métropole du Grand Paris, la ville bénéficie d'une bonne desserte en transports en commun (2 stations de RER B, 6 lignes de bus, une future station du réseau Grand Paris Express) et d'axes routiers majeurs (RD 920 et autoroute A6).

La Ville compte de nombreux équipements culturels : l'espace d'expositions de l'Orangerie, deux salles de spectacles au sein du Théâtre Jacques Carat, trois bibliothèques municipales, un conservatoire de musique à rayonnement départemental, un cinéma La Pléiade de trois salles et trois centres socioculturels.

De nombreux rendez-vous festifs et culturels rythment l'année, dont le Fest-Noz, le festival

Charivarues, les portes ouvertes Chemins d'art, la Fête de la musique, la Terrasse des livres, la biennale de l'art contemporain, le salon des artistes amateurs et bien d'autres.

La Ville se caractérise également par son pôle d'enseignement supérieur et de recherche. Plusieurs écoles sont implantées sur son territoire : l'École Normale Supérieure (ENS Cachan) et ses laboratoires associés, un IUT de l'Université Paris Sud-Orsay, une école supérieure du bâtiment et de la construction (ESTP) et une école supérieure d'ostéopathie et de biomécanique appliquée (Ostéobio).

Mairie de Cachan
square de la Libération
BP 60600 - 94234 Cachan Cedex
www.ville-cachan.fr

