Compte parisien : demandez le programme

Le comité de suivi des réformes du 21 février a eu pour objet de présenter aux organisations syndicales un point d'étape du programme concernant la mise en place du compte parisien.

Si ce nouveau dispositif semble connaitre un succès certain, les OS présentes (CFDT, CGT, SUPAP-FSU, UCP, UNSA) ont tenu à faire remonter leurs interrogations afin d'anticiper les problèmes que pourraient rencontrer les personnels, notamment lors de leur mission d'assistance à l'usager.

De la vague pilote au déploiement

Rappelons que le compte parisien doit permettre de simplifier les modalités d'accès des usagers aux services numériques de la Ville en proposant à chaque parisien un compte de connexion ainsi qu'un espace personnel. La vague pilote qui s'est déroulée d'octobre 2016 à janvier 2017 a permis d'expérimenter différents dispositifs (borne tactile accessible PMR, tablette sur banque d'accueil, poste double-écran et double clavier sur un poste de type bureau) dans les mairies des 2ème, 4ème, 12ème et 17ème.
Depuis le démarrage, on remarque une tendance croissante à la hausse des démarches en facilitation et ce pour toutes les mairies. Les usagers ont d'ailleurs exprimé un besoin réel concernant des téléservices plus complexes, tels la carte de stationnement résidentielle.
A mi-février 2017, ce sont près de 1200 démarches qui ont été effectuées en facilitation, précision de taille : 20 % de ces démarches, proposées et traitées par l'administration parisienne relèvent en fait des services de l'État.
Dès mars 2017, l'outil de gestion de la relation usager démarrera sur Facil'Familles et le 3975.

Les agents au cœur du dispositif

En ce qui concerne les agents en charge de l'accompagnement des usagers, le retour d'expérience fait part d'une forte implication. Les agents semblent plutôt satisfaits par la polyvalence que nécessite la mise en place du dispositif et à ce jour aucun n'a souhaité retourner dans son service d'origine.
Néanmoins, les OS restent vigilantes sur la question de la formation des agents, qu'ils soient chargés d'accompagner les usagers en facilitation ou plus indirectement associés à la mise en

œuvre du projet.
Par ailleurs, les OS n’ont pas manqué de faire part de leur inquiétude quant à la protection du fonctionnaire qui de fait lorsqu’il assiste l’usager dans une démarche avec paiement en ligne (par exemple l’achat de la vignette Crit’air) prend nécessairement connaissance des caractéristiques de paiement.
En outre, comment est-il possible d’assurer qu’il y a une réelle demande de dématérialisation de la part de l’usager alors qu’il s’agit, notamment pour cette fameuse vignette, de la seule possibilité offerte ?