



Vendredi 19 février 2021

Dématérialisation des démarches : des retours très positifs

Les périodes de confinement de cette année 2020 si particulière ont nécessité le développement de nouveaux services en ligne, notamment pour le scolaire et périscolaire. Après une mise en place dans l'urgence, le service Éducation a souhaité connaître les avis des usagers sur ces nouvelles démarches dématérialisées.

Le service Éducation propose des démarches en ligne depuis environ deux ans, notamment la réservation des services périscolaires (restauration scolaire, CLAE, centre de loisirs du mercredi et des vacances) et la mise à jour du dossier famille.

Plus de 80 % des demandes sont ainsi faites de façon dématérialisée par les usagers pour ces démarches.

Elles sont proposées via l'Espace Citoyens, un portail accessible depuis le site internet de la Ville et destiné à faciliter les démarches liées à la vie quotidienne et citoyenne des habitants. Outre les services liés au scolaire et périscolaire, on peut y réaliser des demandes d'actes d'état civil, l'inscription à des activités, la prise de rendez-vous, le paiement en ligne, etc.

>> <https://www.espace-citoyens.net/annemasse/espace-citoyens/>

La dématérialisation : une réponse à la crise sanitaire

Au printemps 2020, de nouvelles démarches ont été proposées en ligne pour **maintenir les services** malgré la situation sanitaire et dans l'optique de **limiter les déplacements**.

Ont ainsi été proposées en ligne : les inscriptions aux services périscolaires et le calcul du quotient familial ; les inscriptions scolaires pour l'entrée en maternelle et les nouveaux arrivants sur la commune ou encore les demandes de dérogations scolaires.

Bien sûr, il est toujours possible de se présenter en mairie pour ceux qui le souhaitent.

A noter que le passage de la grande section maternelle au CP a aussi été simplifié : l'inscription se fait désormais automatiquement pour tous les enfants, et les familles n'ont alors plus de démarche à effectuer en mairie comme c'était le cas auparavant.



CONTACT

FLORA SOUBRAS

04 50 95 07 00 - Poste 1096

flora.soubras@annemasse.fr

Des retours très encourageants de la part des usagers

Afin de savoir si les services proposés correspondaient aux besoins et attentes des usagers, et dans l'objectif de les faire évoluer si nécessaire, le service Éducation a lancé un questionnaire de satisfaction en début d'année.

Malgré une mise en place rapide de ces services pour répondre à la situation sanitaire exceptionnelle, **les retours ont été très positifs et ont montré qu'une majorité d'usagers souhaitait pouvoir procéder aux inscriptions en ligne.**

« Excellente idée, on gagne du temps. J'espère bien que c'est un service qui ne va pas disparaître » ; « Très bonne initiative, merci » ; « Je trouve cette idée très bien, ne changez rien. Je travaille toute la journée du lundi au vendredi, ça aurait donc été compliqué de venir à la mairie pour les inscriptions. Alors merci de nous faciliter la vie ! » a-t-on ainsi pu lire dans les retours au questionnaire.

En quelques chiffres :



- **78%** des personnes interrogées se disent satisfaites par la dématérialisation du dossier périscolaire
- **61%** ont trouvé la démarche facile à réaliser
- **73%** estiment que leur démarche a été traitée rapidement
- **79%** envisagent de refaire leurs demandes en ligne
- **60 démarches** en ligne proposées sur l'Espace Citoyens (scolaire, mais aussi état civil, sport, animations jeunesse...)
- **30 591** démarches enregistrées sur l'Espace Citoyens en 2020



Vous pourrez retrouver les informations régulières sur la page Facebook Annemasse-Officiel ainsi que sur le site internet de la Ville www.annemasse.fr

Les communiqués de presse envoyés seront aussi disponibles dans l' « Espace presse » du site internet (bandeau de bas de page).