

Intervention du Maire relatif aux services aux usagers.

14/11/2011

Par M. Bertrand DELANOË - Maire de Paris

Seul le prononcé fait foi

Mes chers collègues,

Le service aux usagers est bien sûr la première mission de toute collectivité. L'une des plus quotidiennes qui nécessite un accueil au plus près des citoyens et de leurs attentes. C'est dans cet esprit que nous renforçons dans notre capitale, en lien étroit avec les mairies d'arrondissement, les lieux d'accueil dédiés au service et à l'écoute des Parisiens. Je pense aux nouveaux Relais Information Familles, qui aident les parents dans toutes leurs démarches. Je pense aussi aux Relais Information Logement Habitat qui seront créés dans les prochains mois. Ces structures adaptées permettent à chacun de profiter d'un service administratif personnalisé. Dans le même temps, nous poursuivons une démarche très innovante, avec la mise au point du dispositif « Qualiparis », une première en France, qui garantira en 2014 une évaluation indépendante et généralisée de tous nos services municipaux.

Parallèlement, l'entrée dans nos vies des nouvelles technologies, informatique, Internet ou autres téléphones « intelligents », bouleversent et multiplient les relations entre les habitants et la Ville. Pour notre collectivité c'est l'occasion inédite de renforcer la qualité de nos prestations de services : je pense aux demandes d'actes d'Etat civil à distance, aux inscriptions en ligne sur les listes électorales ou aux réservations d'entrées dans les musées. Les Parisiens peuvent désormais bénéficier de services souples et performants qui les accompagnent au quotidien. Et pour tous ceux qui ne peuvent se déplacer, les personnes à mobilité réduite ou dépendantes, comme d'ailleurs pour ceux qui travaillent, c'est un progrès considérable.

Nous nous situons, sur ces sujets, à des échelles très significatives. Avec plus de 2,6 millions de visiteurs par mois sur nos outils Internet, les Parisiens se sont dès à présent saisis de ces instruments numériques. Mais nous n'en sommes qu'au début, car les nouvelles possibilités offertes pour s'informer et participer à la vie municipale sont nombreuses. Prochainement le dispositif « Paris à la seconde » permettra ainsi aux Parisiens de dialoguer directement avec nos services pour signaler un problème, formuler une demande, avec la possibilité d'envoyer des photos pour faciliter les interventions.

Plus profondément, ces nouvelles connexions entre les citoyens et la collectivité impulsent un rythme différent de la vie démocratique locale. La libre circulation des informations favorise l'émergence d'un débat public direct. Grâce aux nouvelles technologies, la ville tout entière devient le lieu d'un renouvellement démocratique profond, fondé sur une culture participative. C'est une avancée considérable pour la citoyenneté urbaine, impulsée depuis dix ans, comme en témoigne d'ailleurs cette séance du Conseil que les Parisiens peuvent suivre en ce moment même, comme chaque mois, sur paris.fr.

Toutefois cette nouvelle relation avec les usagers n'a de sens que si les services municipaux savent s'adapter aux besoins de chacun. Car les nouvelles technologies risquent aussi d'entraîner une exclusion d'un type nouveau, celle des Parisiens qui n'ont accès ni aux outils numériques ni à ses codes. Ces « oubliés de la toile », souvent âgés, nécessitent une attention personnalisée et un accueil plus classique mais tout aussi performant. C'est pourquoi nous développons des structures et des dispositifs pour permettre à tous d'accéder à l'ensemble des prestations de la Ville. Ainsi, les Points Paris Emeraude seront réformés en 2012 pour répondre aux besoins de nos aînés. En déchargeant les personnels municipaux de certaines contraintes, les facilités numériques permettent à un plus grand nombre d'agents de se consacrer aux publics les plus fragiles.

Grâce aux outils virtuels, c'est donc une nouvelle pratique plus moderne de la ville qui se met en place. Une métropole internationale comme la nôtre, à la convergence des grands canaux de l'information et de la communication, doit être un carrefour numérique dynamique et efficace. En construisant de nouveaux liens entre la Ville et ses usagers, Paris se place en pointe d'une urbanité nouvelle, qui replace la performance des services publics au cœur de l'action municipale. A cet égard, je tiens à saluer le travail patient et efficace mené par Mao Peninou. En faisant acte de modernité, Paris réaffirme une de ses vocations les plus nobles : le progrès.