



Vendredi 08 février 2019



RELATIONS CITOYENNES

Des démarches simplifiées pour plus d'efficacité au service des citoyens

La Ville de Rouen s'est engagée dans un processus d'évolution et d'amélioration des services rendus à la population grâce au projet de GRC (Gestion de la Relation Citoyenne). Les usagers ont désormais la possibilité d'effectuer de nombreuses démarches administratives en ligne, afin d'obtenir plus facilement les documents ou les autorisations demandées.

Obtenir un extrait d'acte de naissance, s'inscrire sur les listes électorales ou effectuer une demande de logement dans une résidence sénior est désormais plus simple pour les usagers. Depuis le 7 février, chacun peut accéder – sept jours sur sept et à toute heure du jour et de la nuit ! – à une soixantaine de demandes en ligne. Il est bien sûr toujours possible de faire ses démarches en se présentant à l'Hôtel de Ville ou dans les mairies annexes. A terme (en 2022), ce sont près de 300 démarches qui seront réalisables en ligne, c'est-à-dire l'ensemble des démarches recensées auprès des services de la Ville.

Il suffit pour les citoyens de se rendre sur le site de la Ville (www.rouen.fr/services) et de cliquer sur la thématique recherchée. Il est possible de créer un espace personnel sécurisé (non obligatoire mais conseillé) afin de profiter de plusieurs fonctionnalités comme le suivi de la demande, la conservation des documents, l'envoi de pièces justificatives qui pourront être réutilisées pour d'autres démarches.

La nouveauté se situe dans le traitement, plus simple, plus rapide, afin de faciliter la vie des usagers et de simplifier la tâche des agents qui traitent les demandes. Un nouveau dispositif qui permet de réaliser des gains de temps, mais aussi en termes de papier et de frais postaux.

« Répondre toujours plus rapidement et plus efficacement aux attentes des citoyens est pour nous une priorité. La mise en place de ce dispositif, qui a fait l'objet d'un énorme travail interne qu'il faut souligner et saluer, est une bonne nouvelle », se réjouissent Yvon ROBERT, Maire de Rouen, et Jean-Loup GERVAISE, Adjoint en charge des Systèmes d'Information.



ROUEN.FR

Cabinet du Maire
Contact presse
presse@rouen.fr
02 35 08 86 53