

## COMEDec info Juillet 2015 Déploiement du dispositif COMEDec

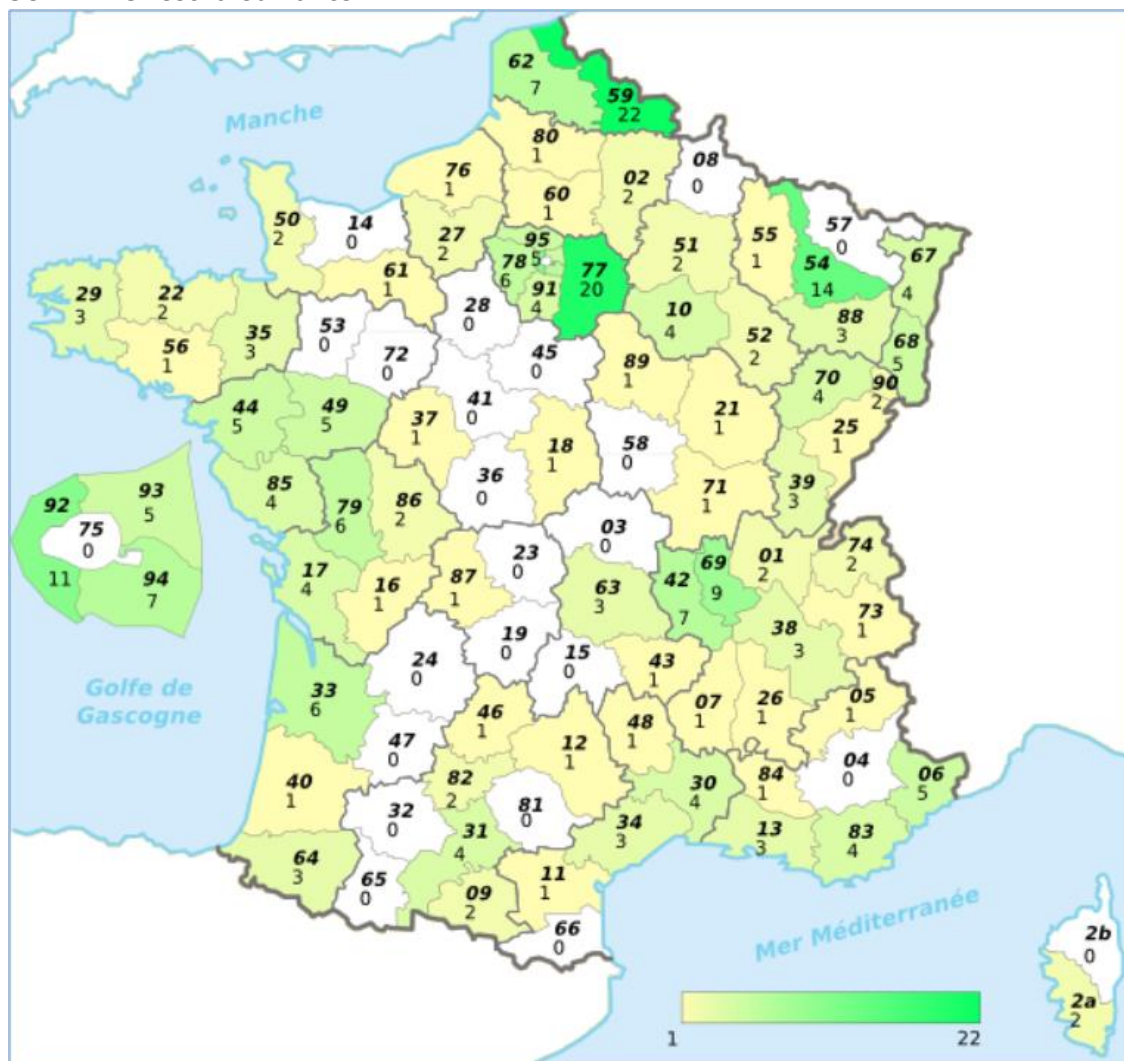


Secrétariat général

### Point de situation du déploiement du dispositif COMEDec

Le déploiement du dispositif COMEDec se poursuit. 267 conventions ont été reçues par l'ANTS dont 167 conventions concernent des communes qui disposent de maternités. Ces communes représentent plus de 24% de l'état civil hexagonal.

La répartition géographique des communes raccordées ou en cours de raccordement à COMEDec est la suivante :



A ce jour, 134 mairies sont effectivement raccordées à la plateforme d'échange et représentent 14,5 % de l'état civil communal.

A titre indicatif ce sont 7 000 à 9 000 demandes mensuelles qui transitent par la plateforme. Au total, plus de **130 000 demandes** de vérification d'état civil ont été traités via COMEDEC par les mairies raccordées depuis le début de la phase pilote.

Les délais de réponse moyens constatés oscillent entre 21h et 28h selon les mois. Ce délai de réponse est jugé très satisfaisant et permet de ne pas allonger la durée de production du passeport.

Le raccordement du Service Central de l'Etat Civil de Nantes (SCEC), qui centralise pour les français l'ensemble des actes établis lors d'événements d'état civil survenus à l'étranger, est toujours prévu avant la fin de l'année.

En parallèle, l'équipe COMEDEC a débuté les travaux de préfiguration nécessaires à l'adhésion des villes de Paris, Lyon et Marseille; à ce jour envisagée à partir du premier semestre 2016.

Enfin les travaux se poursuivent avec les notaires et les éditeurs afin de mettre en place pour la fin de l'année les échanges d'actes de décès et de mariage.

## Les évolutions récentes

### **Demande d'acte en ligne**

Le site internet de demande d'acte présent sur mon-servicepublic.fr a bien été mis à jour pour prendre en compte le raccordement des communes à COMEDEC.

En conséquence, tout usager faisant une demande d'acte de naissance, à une ville raccordée au dispositif COMEDEC, en vue d'obtenir un passeport est informé que sa démarche n'est plus nécessaire.

### **Liste des pièces justificatives pour le passeport**

Dans la dernière lettre d'information nous avons communiqué sur le module permettant de savoir si une commune était raccordée à COMEDEC.

<https://ants.gouv.fr/Les-solutions/COMEDEC/Villes-adherentes-a-la-dematerialisation>

Plusieurs communes ont réclamé qu'une liste complète soit publiée afin de la communiquer aux usagers. Cette demande ne sera pas satisfaite car l'utilisation d'une liste papier ne permettra pas de prendre en compte les mises à jour régulières de cette liste et risque de pénaliser les nouveaux arrivants.

Dans un souci de simplification l'ANTS a mis en ligne une solution permettant de déterminer la liste des pièces justificatives nécessaires à la demande de passeport d'un usager en fonction de sa situation. Ce module prend en compte la ville de naissance de l'utilisateur et

précise donc, lorsque la commune est raccordée, qu'il n'est pas nécessaire de fournir un acte de naissance.

<https://passeport.ants.gouv.fr/Services-associes/Pieces-a-fournir-pour-une-demande-ou-un-renouvellement-de-passeport>

## **Mutualisation des cartes**

Les ministères de la justice et de l'intérieur ont décidé de permettre aux utilisateurs de COMEDEC dotés de carte à puce de pouvoir utiliser leurs certificats pour s'authentifier dans le cadre des télétransmissions réalisées vers les préfectures pour le contrôle de légalité (Solution ACTES).

Cette mesure vise les communes dans lesquelles l'agent ou officier de l'état civil est aussi habilité à transmettre les actes au contrôle de légalité.

Les opérateurs de télétransmission ont été informés de cette décision et réalisent actuellement les adaptations nécessaires.

## **Les résultats du questionnaire de satisfaction**

Un questionnaire de satisfaction en ligne a ainsi été envoyé à l'ensemble des mairies raccordées entre le 18 mars et le 10 avril dernier. 45% des mairies sollicitées ont répondu à ce questionnaire dont vous trouverez les résultats complets en pièce jointe.

Parmi les répondants, 90% des mairies ont exprimé leur satisfaction globale quant au dispositif COMEDEC et notamment sur les aspects suivants :

- Accompagnement et disponibilité des acteurs (98% de satisfaction)
- Réponse apportée par l'équipe support de l'ANTS (92% de satisfaction)
- Modalités de gestion des cartes (90% de satisfaction)
- Fonctionnalités proposés dans les logiciels d'état civil (88% de satisfaction).

Quelques points d'amélioration ont été remontés et feront l'objet d'actions cibles prioritaires par le ministère de la justice et l'ANTS:

- Les échanges avec les notaires encore faibles ; les communes souhaitent être plus fortement sollicitées par les études notariales
- La communication autour de l'existence du dispositif jugée insuffisante ; les mairies estiment que la communication doit être accentuée pour mieux informer les usagers et les autres mairies de la mise en place de ce dispositif.

## **L'information des usagers**

L'ANTS a réalisé un sondage sur les sites de 55 communes raccordées afin de connaître les bonnes pratiques en termes de communication auprès de l'utilisateur.

Seules deux communes informent l'utilisateur de la dématérialisation des actes d'état civil sur les pages dédiés à l'état civil en indiquant, aux usagers nés dans la commune, que "la fourniture d'un acte de naissance dans le cadre de votre demande de passeport sur le territoire français n'est plus nécessaire".

Sur les pages de demandes de passeport plus de la moitié des communes ne communiquent pas sur la dématérialisation et énumèrent les pièces nécessaires à l'établissement d'un passeport en demandant systématiquement l'extrait d'acte de naissance.

Il est important que vos sites internet soient mis à jour afin d'informer les usagers. A titre indicatif voici trois exemples de sites mis à jour en ce sens :

- Brest [formulaire de demande d'acte]  
<https://applications002.brest-metropole.fr/VIPEC01/HTEC010.aspx>
- Clermont-Ferrand [page passeport & page état civil]  
<http://www.clermont-ferrand.fr/Passeport.html>  
<http://www.clermont-ferrand.fr/-Etat-civil-.html>
- Nice [page Etat civil]  
<http://www.nice.fr/fr/formalites-administratives/la-delivrance-des-actes>

Le ministère de l'intérieur diffusera très prochainement aux préfetures et aux communes une note leur rappelant les principes du dispositif et ses modalités pratiques.

## Les journées d'actualité du CNFPT

Plusieurs nouvelles journées d'information sont programmées par le CNFPT et permettront de prendre connaissance du dispositif et de ses évolutions.

- 7 septembre à **Orléans**
- 21-22 septembre à **Pantin** « rencontres territoriales de la citoyenneté »
- 6 octobre à **Lyon**
- 3 novembre à **Bordeaux**
- 19 novembre à **Nantes**

Deux journées sont en cours de planification à Marseille et Nice pour la fin de l'année.

## L'interview d'une mairie adhérente : Lille

L'équipe COMEDEC a échangé avec M. Xavier VANPEENE; Chargé de mission communication et relations extérieures à la Direction de l'état civil et des cimetières de la ville de Lille. Il a

accepté de partager son retour d'expérience suite au raccordement de sa mairie au dispositif COMEDEC.

1. Comment avez-vous connaissance du projet COMEDEC et qu'est-ce qui vous a incité à y adhérer ?

« La direction de l'état civil de la ville de Lille a eu connaissance du projet COMEDEC dès sa phase de préparation et de concertation des communes en 2010-2011, puis lors des expérimentations en 2013.

La ville de Lille étant engagée dans une démarche globale de dématérialisation et d'amélioration de la réponse à l'utilisateur (notamment par la diminution des délais de réponse), a naturellement souhaité pouvoir s'inscrire dans ce dispositif qui diminue sensiblement le délai de traitement de réponse, permet des économies sur le papier et l'affranchissement, et surtout sécurise les échanges d'actes d'état civil, là où les risques d'usurpation d'identité sont de plus en plus fréquents. »

2. Comment s'est passé l'accompagnement au raccordement ?

« L'accompagnement de l'ANTS au tout début du processus a été très important, notamment par sa disponibilité et l'ensemble des informations présentes sur le site qui explique clairement le processus d'adhésion étape par étape. Notre éditeur de logiciel d'état civil ayant aussi beaucoup travaillé en amont dès les réflexions de COMEDEC a permis la mise en œuvre technique rapide de l'outil, ainsi que la formation des agents. Tout cela en lien étroit avec notre direction des systèmes informatiques. »

3. Quelle communication avez-vous mis en place vis-à-vis de vos usagers ?

« Pour le moment la communication en direction des usagers s'est faite au travers de notre magazine municipal. Parallèlement, nous encourageons les notaires à y adhérer rapidement en leur retournant à chaque fax et réponse courrier un message d'information selon lequel la ville est adhérente à COMEDEC et qu'une réponse leur sera faite dans un délai de 24 à 48h. Cela en toute sécurité. »


4. Le fonctionnement de COMEDEC vous paraît-il simple ? Quels ont été les impacts sur vos services ?

« Oui, le fonctionnement est très simple et très intuitif. Nos agents ont rapidement adhéré à ce nouveau dispositif qui est un vrai gain de temps pour eux : plus d'ouverture et d'enregistrement des courriers, d'impressions, de tampons, signatures, mises sous pli...une vraie plus-value pour le fonctionnement de la direction. »

5. Un message pour les communes qui hésitent à adhérer ?

« Adhérer dès aujourd'hui à COMEDEC permettra d'anticiper la montée en puissance de ce dispositif dès qu'il s'élargira à l'ensemble des actes, aux échanges entre communes et lorsque les notaires y adhéreront en nombre. Enfin, COMEDEC répond parfaitement aux enjeux auxquels sont confrontés les communes, usagers de plus en plus exigeants et collectivités à la recherche d'économies et d'efficacité. »

L'équipe COMEDEC a échangé avec M. Xavier VANPEENE; Chargé de mission communication



L'ANTS et le ministère de la justice accompagnent les mairies dans la préparation de l'adhésion au dispositif COMEDEC. Si vous souhaitez organiser une réunion COMEDEC dans votre mairie ou si vous avez des questions sur le dispositif, vous pouvez contacter notre équipe au 01 56 54 50 43.

Pour toute inscription ou désinscription à **COMEDEC Info**, merci de bien vouloir en faire la demande par simple mail à : [comedec@justice.gouv.fr](mailto:comedec@justice.gouv.fr)