

Les maires peuvent 'cyber-cajoler' les familles

Comment les municipalités peuvent-elles faciliter la vie des familles, à l'aide de l'administration électronique ? Telle est la question débattue le 12 septembre, lors d'une table ronde, à l'Inop, les rencontres de l'innovation publique, organisées à Nantes. Deux éditeurs, Arpège et Magnus, la Caisse des dépôts et Consignations, ainsi que la communauté de commune de Parthenay y ont présenté leurs solutions.

Pionnière, la communauté de commune de Parthenay, qui regroupe 18.000 habitants, a développé ses propres outils. Développés dans le cadre d'un appel à projet lancé en 2003, ils sont aujourd'hui opérationnels. Au centre du dispositif, la CVQ, carte de vie quotidienne, sans contact, comporte de nombreuses applications pour les familles.

« Chaque enfant peut disposer d'une carte » explique François Fouillet, DSI de Parthenay. « Elle lui sert à signaler sa présence à l'école, chaque matin, mais également à rentrer au centre aquatique, ou encore à se faire servir un repas à la cantine ».

Sur internet, les parents disposent d'un « compte famille », auquel ils accèdent en s'identifiant. Ils peuvent y prépayer les diverses activités, ou effectuer cette opération sur des bornes, ou auprès des guichets traditionnels. Ils ont également la possibilité de suivre l'activité des différentes CVQ qui peuvent être rattachées à leur compte, sur internet. L'investissement, en partie pris en charge par des partenaires privés, s'est élevé à 215.975 euros. « Le résultat est positif » estime François Fouillet, « car il offre un meilleur service, de manière plus efficace ». D'ailleurs, la CVQ trouve de nombreuses autres applications. Par exemple, elle sert à l'identification des agents, pour rentrer dans des bâtiments. Cela dit, « il s'agit d'un projet lourd » met-il en garde.

Coté éditeurs, Bernard Pruvost, chargé de mission auprès des élus, chez Arpège, éditeur de progiciels de gestion de la population, et Pascal Pons, consultant chez Magnus, un autre éditeur, présentent tous deux des outils destinés aux mairies, pour gérer l'activité administrative des familles. Dans l'« espace famille » d'Arpège, « chaque famille se connecte sur son compte », explique Bernard Pruvost. « Elle peut par exemple inscrire un enfant à la restauration scolaire, ou payer des prestations en ligne ». Le coût de la solution est variable « notamment en fonction de la taille de la commune, et du choix de la solution en ASP ou pas » précise le chargé de mission. La fourchette est donc large, pour un investissement initial qui peut aller de 10 à 40.000 euros. Celui d'une ville de 40.000 habitants, par exemple, se situera en bas de la fourchette. Et, en mode ASP, il faudra y ajouter un abonnement de 4.000 euros environ.

Chez Magnus, « le portail famille a pour l'instant plutôt été adopté par de petites collectivités, ou par des arrondissements parisiens » explique Pascal Pons. « Les petites mairies disposent de peu de moyens pour mettre en place des services », poursuit-il. La solution en ASP, qui coûte de 240 à 2.400 euros par an, répond donc à leurs besoins. Elle aussi repose sur le principe de gestion des missions administratives familiales, via un compte permettant d'effectuer des tâches qui vont de l'inscription dans des organismes au paiement de prestations.

Cyber superflu ?

Mais est-on bien sûr que les parents désirent tous ces services ? D'après la Caisse des dépôts, qui a mené enquête avec la Sofrès, « *c'est surtout d'informations sur la vie scolaire que les familles sont demandeuses. Les parents ont du mal à identifier qui fait quoi, dans ce domaine* » explique Virginie Trosset, responsable du projet « Mon enfant à l'école », à la Caisse des Dépôts et consignations. Cette solution a été déployée à Bayonne, Compiègne et quelques autres villes. Les tarifs s'élèvent à 75 euros par école et par an, avec un minimum de 600 euros pour les villes qui disposent de moins de 8 écoles. Sur le modèle de service public local, ce nouveau service comporte 450 fiches pratiques, élaborées avec la collaboration de la Documentation Française, et destinées à être intégrées sur le site Internet de la municipalité. « *L'interface prévoit l'intégration de contenu spécifique à la commune, qu'il s'agisse d'actualité, de la description des établissements, ou encore des services. Sur ce point particulier, nous n'avons pas voulu empiéter sur les initiatives du secteur privé* » précise Virginie Trosset.