



Photo : Ville de Marseille

# Le nouveau service en ligne des crèches



**Depuis octobre 2010, les parents qui ont choisi de faire garder leur enfant dans une des 59 crèches municipales peuvent payer leur participation en ligne.**

La Mairie en ligne, c'est désormais possible grâce à de nombreux services interactifs disponibles sur marseille.fr via le portail citoyen qui permet aux Marseillais de suivre en ligne, en toute sécurité, leurs démarches administratives, de commander des actes, mais également de payer certains services.

Parmi ces services, le télépaiement des frais de garde en crèche rencontre un vif succès.

## Un travail collaboratif

Lors de la refonte du site internet de la Ville de Marseille en février 2009, le Maire avait affirmé sa volonté de développer le paiement en ligne de certains services, comme cela était déjà possible lors de la réservation des places d'Opéra.

Après une étude de faisabilité, confiée à Boris GAUBERT de la Délégation Générale Vie Citoyenne et Proximité, menée auprès de tous les services de la Ville possédant une régie, certains services sont désormais disponibles en ligne.

Le Service des Crèches a été l'un des premiers à accepter de tester ce nouveau mode de paiement.

" Il faut préciser que ce service possédait déjà un logiciel spécifique pour gérer les admissions, les présences et les absences des enfants, la facturation et les encaissements sur site,..." intervient Jean-Manuel PERIS, chef de projet du logiciel Maëlis. Sous l'égide de la Direction des Systèmes Informatiques, le Service des Crèches a fait l'acquisition d'un applicatif permettant les opérations en ligne : le Portail Famille. " Nous avons tout d'abord effectué un audit auprès de directrices de crèches et très rapidement mis en place un plan de

formation en interne à l'utilisation du logiciel " explique Didier AMBLARD, responsable de la Division Prestations et Participations du Service des Crèches.

" Il était cependant nécessaire d'obtenir les autorisations de la CNIL et de se rapprocher de différents services partenaires. Citons la Direction des Finances qui s'est occupée du marché pour gérer la partie sécurisée de la transaction pour tous les services en ligne, la Direction de l'Information Numérique et Citoyenne qui est la porte d'entrée de ces services " précise Carole SERRA, coordinatrice de la Division Relations Usagers du Service des Crèches.

## Des résultats très satisfaisants

De juin à septembre 2010, trois Crèches ont testé le télépaiement : Ceylan, Capelle et Tivoli. Neuf familles se sont portées volontaires pour effectuer leur paiement via marseille.fr.

En septembre, le test était étendu à sept crèches et dès octobre, tous les parents des Crèches municipales pouvaient accéder à ce mode de paiement.

## Les services en ligne sur marseille.fr

De nombreux services en ligne sont disponibles sur marseille.fr dans la rubrique " nouveau portail de services en ligne ". Vous y retrouverez, entre autres, les démarches relatives à l'Administration (commander un acte de naissance, une carte d'identité,...), à la culture (réserver et payer une place d'Opéra), à l'éducation (demande de réduction de cantine, accueil en crèche,...), au logement et à l'urbanisme (demande de permis de construire,...) et à l'environnement (demande de catastrophe naturelle).

" Nous avons en amont informé les parents de l'accès à ce nouveau service en leur communiquant un identifiant et un mot de passe " poursuit Carole SERRA. Une plaquette de procédure, réalisée par l'équipe projet, a été distribuée sur les crèches et est accessible sur le site.

Ce mode de paiement a rapidement conquis les parents puisqu'en octobre 2010, 31 % l'utilisaient, en novembre 43,9 %, en décembre 47,1 % pour atteindre 50,7 % en janvier 2011. Tout le monde semble satisfait : les parents qui peuvent payer en toute sécurité, à l'heure où ils le souhaitent, du 2 au 12 du mois, et les directrices des Crèches qui anticipent les facturations et passent moins de temps en démarches administratives et donc plus de temps avec leur équipe et les enfants. Les régisseurs, quant à eux, ont du adapter leur travail à l'afflux des paiements intervenant dans la période de référence.

## De nouvelles perspectives

Le Service des Crèches poursuit le travail de développement en faveur des e-services et espère rapidement pouvoir communiquer de l'information aux parents par le biais de ce portail. Les pré-inscriptions en ligne sont également envisagées pour la rentrée 2011.

" Nous souhaiterions publier les offres de garde disponibles sur certaines crèches par plage horaire et par jour. L'achat de ticket en ligne pour les Bébés-cars est également à l'étude " précise Didier AMBLARD. Enfin, le Service des Crèches travaille avec d'autres services à l'activation d'un compte citoyen unique pour tous les services en ligne.