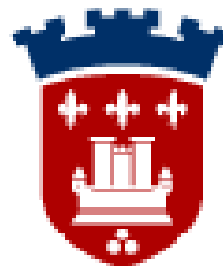

Nom de l'initiative : **L'espace famille à Vincennes (94)**
URL d'accès : <http://vincennes.espace-famille.net/>

Contact(s) : **Jean-Paul ORANGE**
Directeur des systèmes d'information
Tél. 01 43 98 67 99
Mél. jporange@mairie-vincennes.fr

Stéphane CASTRALE-BELA
Directeur adjoint enfance et jeunesse
Tél. 01 43 98 65 00
Mél. scastrale@mairie-vincennes.fr



Depuis la rentrée scolaire 2005, la ville de Vincennes a mis en ligne sur son site internet un espace de service dédié aux familles qui permet aux parents, grâce à un identifiant et un mot de passe personnels, d'effectuer leurs démarches administratives et leurs paiements dans le domaine périscolaire depuis chez eux.

La mairie entendait ainsi répondre à une demande de plus en plus importante d'une frange importante de la population de Vincennes en matière de services en ligne : la tranche d'âge des 25-45 ans ayant des enfants en bas âge avec de nombreuses formalités à faire en mairie. Cette population active, disposant de peu de temps, et largement utilisatrice d'internet à la maison ou au travail était particulièrement bien ciblée pour ce genre de service. Ce service complète sans remplacer les autres solutions d'accueil, la mairie restant soucieuse d'éviter tout risque de fracture numérique.

A cet effet, la ville a eu recours à la solution « Espace Famille » d'Arpège, guichet en ligne, accessible via le site internet de la commune. Elle se décline en une partie publique ouverte à tous et une partie privée accessible à l'aide d'un code famille et d'un mot de passe permettant aux familles d'effectuer la majorité des démarches nécessitant habituellement des déplacements en mairie : inscriptions aux activités (restauration, centre de loisirs, activités sportives...); demande d'attestation fiscale ou de présence ; déclaration de perte d'une carte ; contrôle et signalement des absences des enfants à leurs activités ; paiement des factures ou alimentation d'un compte famille. Chaque famille accède dans la rubrique "Notre compte" de son espace personnalisé, aux factures émises, aux règlements en cours, ainsi qu'au solde de ses factures. Elle peut par ailleurs consulter son relevé de compte famille et être informé du caractère débiteur ou non de celui-ci.

La solution déployée est une offre complémentaire d'Arpège Concerto, progiciel de gestion des domaines petite enfance, scolaire et périscolaire. Toute opération sur l'espace famille peut dès lors être intégrée directement dans le progiciel de gestion après validation par l'agent, sans travail de ressaisie. Par ailleurs, la solution de paiement en ligne sécurisé SP Plus de la Caisse d'Epargne permet l'alimentation des comptes-familles et le règlement des factures.

Le télépaiement a rencontré un succès immédiat auprès des usagers avec 20 % de télépaiement réalisé par ce biais dès le premier mois.

« Avec ce nouveau système, plus besoin de se déplacer, on peut désormais accéder à ce service municipal 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Internet permet de rendre encore plus performant les services publics municipaux. En proposant ce nouveau service, la Ville s'adapte au mode de vie de ses habitants et renforce ainsi la proximité avec les Vincennois » - Laurent LAFON, Maire de Vincennes.
