



La ville de Chartres et la Communauté d'agglomération Chartres Métropole accordent une grande importance à la qualité des services apportés aux administrés. Dans une démarche d'amélioration continue, la ville de Chartres a décidé, dès 2016, d'ouvrir l'accès à CIVIL Enfance à son partenaire proposant des activités scolaires et périscolaires.



La ville de Chartres, capitale de la lumière et du parfum, compte près de 20 000 ménages. Elle contribue à elle seule pour plus des deux tiers de l'activité économique de l'agglomération Chartres Métropole. L'agglomération accueille quant à elle plus de 125 000 habitants, répartis sur 46 communes.

Pour faciliter les démarches administratives de leurs habitants, la ville et l'agglomération ont fait le choix de mutualiser certains de leurs services, à l'image de la Direction des Services Informatiques. chartres.fr



CIVIL Services à la Population regroupe les solutions CIVIL dédiées à la gestion de l'enfance, des élections, de l'état civil, etc. La gamme CIVIL Services à la Population propose également des portails web citoyens ainsi que la gestion dématérialisée des flux d'information et échanges de documents entre les collectivités locales, leurs partenaires et leurs administrés.



Ciril, une division de Ciril GROUP, est spécialisée depuis 40 ans dans l'édition logicielle dédiée spécifiquement aux besoins des acteurs publics français : collectivités locales et territoriales, établissements publics et syndicats, services départementaux d'incendie et de secours, etc. Ciril bénéficie avec son offre CIVIL d'une excellente notoriété sur les marchés publics français.

ciril.net



UNE BASE DE DONNÉES PARTAGÉE POUR UNE GESTION SIMPLIFIÉE

Les familles de la ville de Chartres et de Chartres Métropole bénéficient d'un portail web citoyens qui leur donne accès à l'historique des activités scolaires et périscolaires auxquelles leurs enfants sont inscrits. Ce point d'entrée unique a été mis en place par la Direction de l'Enseignement assistée de la Direction des Services Informatiques de la ville de Chartres, en collaboration avec Ciril, dans le but d'améliorer encore la qualité de ses services publics dédiés aux questions scolaires et périscolaires.

Le paramétrage effectué sur CIVIL Enfance nous a permis d'ouvrir l'accès à notre base de données aux autres prestataires d'activités scolaires et périscolaires de l'agglomération, en toute sécurité et dans le respect des règles définies par la CNIL. Chaque administrateur dispose de droits d'accès nominatifs qui limitent sa visibilité à l'information qui le concerne.

Myriam MAUPETIT, Directrice adjointe des Services Informatiques mutualisés de Chartres.

CONTEXTE

La ville de Chartres et Chartres Métropole rassemblent à elles deux plus d'une vingtaine de compétences. Les chartrain(e)s interagissent quotidiennement avec une quinzaine de services différents. Pour simplifier leurs démarches administratives, les deux collectivités ont souhaité regrouper sous un Pôle administratif central tous les services de la ville de Chartres et de Chartres Métropole.

Dans le cadre de ce projet fédérateur, lancé en 2016, les élus ont également souhaité permettre aux familles chartraines de bénéficier d'un point d'entrée unique pour la gestion et le suivi des activités scolaires et périscolaires de leurs enfants.

BESOINS

Les inscriptions scolaires, la restauration, les activités sportives, la garderie, etc., sont gérées par des services différents. Afin de simplifier la gestion quotidienne pour les parents, la ville et l'agglomération de Chartres ont étudié la mise en place d'un dossier unique par enfant accessible depuis un portail web citoyen.

“ Notre travail en tant que collectivité est de proposer un service public de qualité et transparent pour l'utilisateur. Dans le monde numérique d'aujourd'hui, la simplification des démarches passe avant tout par la simplification de l'accès à l'information. (M. MAUPETIT)

SOLUTION

Le Service Enseignement de la ville de Chartres utilise la solution CIVIL Enfance, de la gamme CIVIL Services à la Population, éditée par Ciril, depuis 2010. Interfacée avec CIVIL Finances Publiques, CIVIL Enfance lui a tout d'abord permis de gérer la facturation pour les inscriptions aux établissements scolaires et à la restauration scolaire.

Paramétrable et évolutive, la solution CIVIL Enfance a ensuite su convaincre la ville de Chartres d'ouvrir l'accès à sa base de données aux autres services prestataires d'activités scolaires et périscolaires : les maisons de quartier, la communauté d'agglomération et son délégataire public.

Ces services, assistés de la Direction mutualisée des Services Informatiques (DSI) de la ville et de l'agglomération de Chartres, ont travaillé main dans la main avec l'équipe projet Ciril sur l'évolution de CIVIL Enfance et l'ouverture de la base de données associée, dans le respect des normes imposées par la CNIL en matière de sécurisation des données.

“ Aujourd'hui, CIVIL Enfance est utilisée par plus de vingt personnes issues de quatre entités différentes. Chaque utilisateur gère de manière autonome le suivi des inscriptions aux activités proposées par son service, ainsi que leur facturation. (M. MAUPETIT)

BÉNÉFICES

Désormais, ce sont près de 900 familles chartraines qui, grâce au Portail Famille de Ciril, accèdent en quelques clics seulement à l'intégralité de l'historique des activités pratiquées par leurs enfants.

Les parents ont la possibilité de consulter leur dossier, de régler les factures impayées ou de sonder l'historique des paiements, de rechercher les tarifs des autres activités proposées par la ville de Chartres, etc.

La création du Dossier unique par enfant et le partage des données CIVIL Enfance entre tous les prestataires d'activités scolaires et périscolaires ont également contribué à la simplification des processus au sein de la ville et de l'agglomération de Chartres.

Dans les années à venir, la DSI de Chartres souhaite améliorer encore davantage la qualité des services apportés aux usagers, en intégrant une messagerie instantanée dans le Portail Famille et en leur offrant la possibilité de renouveler les inscriptions en cours directement en ligne.

“ Chaque famille ayant rempli le dossier d'inscription unique de son ou ses enfant(s) a la possibilité de demander des identifiants personnels pour le Portail Famille. L'objectif de cet outil, qui centralise toutes les informations liées au dossier unique de l'enfant, est d'apporter de la souplesse dans le traitement des demandes. (M. MAUPETIT)