

ASSESE

CAROLINE ÉTIENNE,

RECEVEUSE RÉGIONALE
ET DIRECTRICE FINANCIÈRE

« **FLUIDIFIER
LES CONTACTS
ET AUGMENTER
LA TRANSPARENCE** »



Alain DEPRET,
Secrétaire de rédaction

En Province de Namur, la commune d'Assesse a débuté, en janvier de cette année, une expérience probante en matière d'e-facturation, et ce dans le domaine de l'accueil extrascolaire. Une matière qui concerne un public jeune : les parents d'élèves, plutôt habitués aux nouvelles technologies. Le système donne ainsi désormais la possibilité aux parents d'accéder à un portail où ils peuvent consulter leur paiement et leur facture, s'inscrire aux repas ou aux stages, par exemple. Ce système a coûté à la commune entre 3000 et 4000 euros d'investissement, auxquels s'ajoute un coût mensuel de 200 euros pour un helpdesk.

Aujourd'hui, 80 % de la facturation extrascolaire s'effectue donc par voie numérique, et des développements ultérieurs sont prévus d'ici la fin de l'année, notamment en matière de paiement électronique. Pour les parents qui le souhaitent, mais aussi en cas de recouvrement, la commune passe cependant d'office par l'envoi papier. Caroline Étienne, Receveuse régionale et Directrice financière à Assesse, nous en dit plus.



Madame la Directrice, pourriez-vous retracer l'historique de la facturation extrascolaire à Assesse ?

Lors de mon arrivée à Assesse, l'accueil extrascolaire était géré par des fichiers Excel. Au fil du temps, on s'est rendu compte qu'il y avait une augmentation du nombre d'enfants présents dans les écoles. Les limites du publi-postage, ainsi que du recouvrement des factures, sont donc vite apparues. Il était donc devenu nécessaire de professionnaliser le tout. Nous avons alors travaillé à la co-construction d'un logiciel avec notre partenaire iMio. Ils ont amené leur produit, nous avons regardé ce qui nous convenait et nous leur avons expliqué ce que nous souhaitions. Cela a permis de créer un support commun entre les services de gestion de l'accueil extrascolaire et moi qui gère plutôt le volet recouvrement et le paiement des factures.

Aujourd'hui, vous avez cependant opté pour une autre solution. Pouvez-vous expliquer pourquoi ?

En fait, nous voulions aussi associer les directions d'école dans le processus. Changer de logiciel nous a permis certaines évolutions, comme le portail d'inscription pour les parents. C'était quelque chose qui nous tenait très à cœur : nous voulions que les parents puissent accéder à un portail, inscrire leurs enfants à un stage, pouvoir payer via ce portail... Nous recherchions aussi plus de transparence, afin que les parents puissent consulter en permanence leurs factures et leurs paiements.

Pour faire notre choix, nous avons décidé de tenir une journée marathon : nous avons réuni, autour de la table, l'accueil extrascolaire, les directions d'école, le service de l'enseignement et l'échevin de l'enseignement. Nous avons défini les besoins de chacun et tout cela a été traduit en critères d'attribution d'un marché public. Nous avons invité des prestataires à présenter leurs produits, avant de développer notre cahier des charges, que nous avons ensuite envoyé aux cinq prestataires rencontrés. Ils nous ont remis leurs offres, que nous avons ensuite comparées afin de choisir notre prestataire actuel.

Quelle a été la réaction des entreprises privées face à cette façon de procéder ?

Lors de Municipalia, j'ai croisé les sociétés à qui l'on n'avait pas attribué le marché. Elles m'ont dit qu'elles avaient trouvé cette façon de procéder intéressante, car les questions que nous posions étaient affinées. D'autres communes ont également procédé de la même façon, en organisant une journée marathon et en rencontrant plusieurs entreprises. Apparemment, cela a été constructif pour tout le monde.

Avec cette approche, quelles sont les fonctionnalités nouvelles depuis janvier ?

Actuellement, la première fonctionnalité opérationnelle est de pouvoir inscrire les enfants à un stage, avec une information très directe. Nous prévoyons aussi, dans un avenir proche, que si des factures sont impayées pour les stages, les parents ne pourront pas inscrire leurs enfants tant qu'elles ne seront pas réglées. Par ailleurs, comme les directions d'écoles ont été associées au projet, nous avons mis en place un volet pour l'inscription aux repas scolaires, qui est uniquement géré par elles. Nous avons envoyé un mail aux parents leur expliquant qu'ils pouvaient désormais accéder à une plateforme et nous leur avons demandé de s'y connecter afin de vérifier les informations. Mais les parents peuvent tout à fait choisir de recevoir ces factures par voie postale si cela leur convient mieux. Cette facturation électronique ne se fait donc qu'avec leur accord. Nous avons choisi la facturation électronique, dans le cadre de l'accueil extrascolaire, car les parents de maintenant sont de la nouvelle génération et sont généralement équipés de smartphones, et donc plus à l'aise avec une action immédiate.

Et concernant le paiement électronique ?

Ce sera l'étape suivante. Nous avons passé un contrat avec notre système bancaire. Les parents recevront un QR-code permettant de payer leur facture directement. Mais c'est encore en cours, cela devrait être effectif pour le mois de septembre de cette année.

En cas de rappel, vous passez donc directement à l'envoi papier...

En effet, parce que même si nous communiquons par mail, il y a toujours le risque des courriers indésirables ou que les parents ne consultent pas régulièrement leur boîte mail. Nous y mettons donc un point d'honneur pour les procédures de recouvrement, de rappel, de sommation et d'huissier. Tout cela se fait par voie postale. Cela permet aussi de signaler aux parents que l'adresse mail que nous avons ne fonctionne peut-être plus et qu'il faut la mettre à jour sur la plateforme.

C'est un système qui a un coût. Le but n'est pas de faire des économies, mais plutôt d'améliorer la qualité du service...

C'est vraiment là que réside la volonté de l'échevin : fluidifier les contacts et les relations entre les parents, l'école, les directions, le service de l'accueil extrascolaire et moi-même. Et donc, augmenter la transparence. Cela a en effet un coût, certes, mais c'est un choix que la commune a fait. Par conséquent, il n'y a plus d'envois postaux puisque la gestion se fait par mail. Seul l'aspect recouvrement se gère encore par voie postale. L'objectif est donc de parvenir à 80, voire 90 % d'envois par mail. Il s'agit de convaincre les parents de s'inscrire à la plateforme, de leur donner la possibilité de vérifier leurs factures, leurs paiements... Et si, dans un avenir proche, on peut arriver à 100 %, ce serait le nec plus ultra.

Est-ce que vous réfléchissez néanmoins à utiliser eBox, comme à Neupré ?

Oui, nous y réfléchissons. Mais j'avoue que je regarde un peu ce qui se fait dans les communes voisines à ce propos pour juger de l'efficacité du système. D'après ce que j'ai compris, si quelqu'un choisit d'utiliser eBox pour certains envois, cela veut dire qu'il accepte tacitement que l'on envoie tous les documents via ce système. Cela me dérange par rapport à l'aspect « communication ». En tant que petite commune, nous ne sommes pas encore dans ce mouvement, bien que nous réfléchissions de plus en plus à la digitalisation.

L'e-facturation, c'est un passage désormais obligé pour les communes, selon vous ?

Oui, je le pense. La Covid a précipité les choses, dans le sens où l'on a été obligé de se connecter, sans contact physique. Les paiements s'effectuent donc désormais de plus en plus en ligne ou par carte. Nous le voyons notamment, ici, au service population. L'e-guichet conduit vers cela et la génération qui arrive est une génération connectée. Je pense donc que c'est l'avenir.

Quels conseils donneriez-vous à vos collègues des autres villes et communes en ce domaine ?

Je serais tentée de dire que la mise en place demande du temps, c'est certain. Pour y parvenir, il faut bien construire le projet avec le prestataire, les services, mais aussi les directions, l'aide à la direction et le service de l'accueil extrascolaire. Il faut aussi prendre en compte les demandes des parents. La construction demande du temps et la collaboration de tous est essentielle, tout le monde en ressort gagnant. C'est pour cela qu'une mutualisation et une co-construction, comme le propose iMio, par exemple, sont appréciables. Si nous n'avions pas collaboré avec iMio, j'aurais certainement été très exigeante avec notre nouveau prestataire, sans me rendre compte des limites techniques. Je suis convaincue que c'est de cette manière que l'on va plus loin : en mettant sur la table les avantages et les inconvénients de chaque intervenant.



TV Retrouvez deux reportages vidéo à ce sujet sur UVCW TV (www.youtube.com/uvctv).



www.matterne-outdoor.be

MATTERNE OUTDOOR SRL

4053 Embourg (Chaufontaine)
6900 Marche-en-Famenne
NEW 5030 Gembloux
NEW 4960 Malmedy



PERGOLA • STORE • SCREEN • VOLET • CARPORT

