



# La relation avec le citoyen comme défi d'une plateforme internet à l'exemple du parascolaire

**IDHEAP – 11 novembre 2021**

Nicolas Diserens  
n.diserens@acg.ch



## Contexte du parascolaire genevois

- Groupement intercommunal réunissant 42 des 45 communes genevoises
- 75% des enfants de 4 à 12 ans scolarisés sont inscrits au parascolaire (27'000)
- 142 lieux parascolaires accueillent près de 18'000 enfants quotidiennement
- Bassin de population très hétérogène (70% de population urbaine)

## Contexte du projet de plateforme numérique

- Charge administrative «manuelle» très élevée (inscriptions – suivi – facturation)
- Début de la numérisation en 2015 (processus d'inscription)
- Données personnelles traitées dites sensibles (LIPAD)
- Fréquence et simultanéité d'accès

---

11.11.21

3

## Situation actuelle

- Le système à double authentification du canton est utilisé pour l'accès
- Bonne acceptation de l'outil numérique - 95% des familles utilisent la plateforme (public de parents jeunes)
  - COVID-19
- Implémentation régulière de nouvelles fonctionnalités

---

11.11.21

4

## Enjeux spécifiques

- Maintien du dialogue et de la rencontre physique ( antithèse d'un service immatériel)
  - Prestation émotionnelle (confier son enfant)
  - Valeurs affectives personnelles sont liées à la prestation
- Besoin de maintenir de la personnalisation
  - Particularités de prise en charge d'un enfant
  - Allergies...

---

11.11.21

5

## Enjeux généraux

- Garantir l'accès à la prestation
- Éviter la fracture numérique
- Maintien d'un processus «papier»
- Mise en place d'une ligne d'assistance correctement dimensionnée
- Multilinguisme ?

---

11.11.21

6

## Facteurs clés de succès

- Accès sécurisé mais aisé
  - Administration formée et pédagogue
  - Ergonomie du contenu de la plateforme
  - Système rapide & performant
  - Accès possible depuis tous les terminaux (Responsive Design)
  - Maintien d'une possibilité de contact humain
- 

11.11.21

7

Merci de votre attention



---

11.11.21

8