

## ÉDUCATION

## Oise : un portable pour chaque collégien

**Le conseil général alloue 28 millions d'euros pour équiper tous ses collégiens d'un portable à domicile.**

Un ordinateur portable à domicile pour chaque collégien, c'est l'objet de l'opération Ordi 60 menée par le conseil général de l'Oise. D'un coût de 28 millions d'euros pendant les trois premières années, cette initiative « permet à tous les élèves des collèges publics et privés de bénéficier d'un même outil dans un domaine où les différences sociales jouent », explique

Pascal Ribaud, directeur de l'éducation et de la jeunesse. Plus de 24 000 ordinateurs ont été distribués cette année aux collégiens de 4<sup>e</sup> et de 5<sup>e</sup> « au cours de cérémonies publiques auxquelles assistent 95 % des parents d'élèves ». Au printemps 2010, tous les élèves, de la 6<sup>e</sup> à la 3<sup>e</sup>, en seront équipés.

Les professeurs ont pu, quelques mois avant leurs élèves, se familiariser avec l'ordinateur et ses 60 logiciels « dont 52 libres, créés par des enseignants et sélectionnés par eux », précise Marc Brasseur, directeur des systèmes d'information. Un

portail éducatif est également prévu pour des échanges et réflexions sur l'école numérique.

**Assistance technique comprise.**

Une assistance téléphonique pour le matériel et les logiciels a été mise en place. « Nous ne recevons que 5 % d'appels, bien en deçà de la moyenne européenne qui est de 15 % », indique Pascal Ribaud. « Le bureau et l'apparence de l'ordinateur ont été retravaillés pour le rendre accessible et le taux de résolution des problèmes est de 91 % », note Marc Brasseur. Le projet a fait

appel à un prestataire extérieur pour l'assistance téléphonique et deux postes ont été créés en interne : « Un chargé de projet pour le marché, l'ordinateur... et un chargé du développement des usages élèves/enseignants/familles », détaille Pascal Ribaud.

Afin d'évaluer les pratiques pédagogiques, une enquête sera menée à la fin de l'année, comme prévu dans la convention signée le 27 janvier 2009 avec l'Éducation nationale, par un cabinet extérieur mandaté par le conseil général.

Agathe Vovard

## GESTION

## Marseille intègre la CU dans le fonctionnement de sa plateforme « Allô Mairie »

Comment le dispositif « Allô Mairie » peut-il traiter une demande relative à la collecte des ordures ménagères alors que cette compétence relève de la communauté urbaine ?

**Service partagé.** Le service, créé en 1998 par la ville de Marseille, s'affranchissait peu ou prou de cet obstacle juridique. Jusqu'en avril 2008, la municipalité et l'intercommunalité étant dirigées par les mêmes équipes, « Allô Mairie » répondait indifféremment à toute sollicitation des Marseillais concernant les problèmes de la vie quotidienne. Il suffisait à la vingtaine d'opérateurs affectés six jours sur sept à cette plateforme téléphonique de ventiler les dossiers auprès des services compétents, qu'ils dépendent de la municipalité ou de la communauté urbaine. Le basculement à gauche de l'intercommunalité Marseille Provence métropole (MPM), il y a dix-huit mois, a changé la



Une vingtaine d'opérateurs traitent quotidiennement quelque 3 000 appels.

donne. Comme d'autres outils et projets, « Allô Mairie » a fait l'objet d'après négociations dans le cadre de « la gouvernance partagée ». Les responsables de la ville et de MPM ont dû redéfinir le périmètre d'intervention, les règles de fonctionnement et les modalités de financement de ce dispositif qui traite

quotidiennement 3 000 appels. La convention signée en septembre prévoit ainsi une participation de l'interco (600 000 euros) au budget de fonctionnement d'« Allô Mairie » (1,4 million d'euros par an). « Cette contribution est logique, affirme Daniel Sperling, l'adjoint au maire chargé du dispositif. Près de

45 % des demandes portent sur des dossiers traités par MPM, la majeure partie étant relative à des problèmes de propreté urbaine. »

**Partenariats.** Le protocole signé par les deux institutions prévoit une montée en puissance de la plateforme. A la centaine de services municipaux et communautaires déjà reliés à la plate-forme, viendront s'ajouter des services publics extérieurs aux deux collectivités. « Nous commençons par un partenariat avec EDF, indique Daniel Sperling, d'autres développements suivront, notamment pour apporter une assistance aux personnes âgées ou pour faciliter toute démarche administrative. Enfin, le numéro d'appel unique permettra d'informer les Marseillais sur les grandes manifestations que nous allons accueillir : le Conseil mondial de l'eau, en 2012, ou l'année européenne de la culture en 2013. »

Emmanuelle Quémar