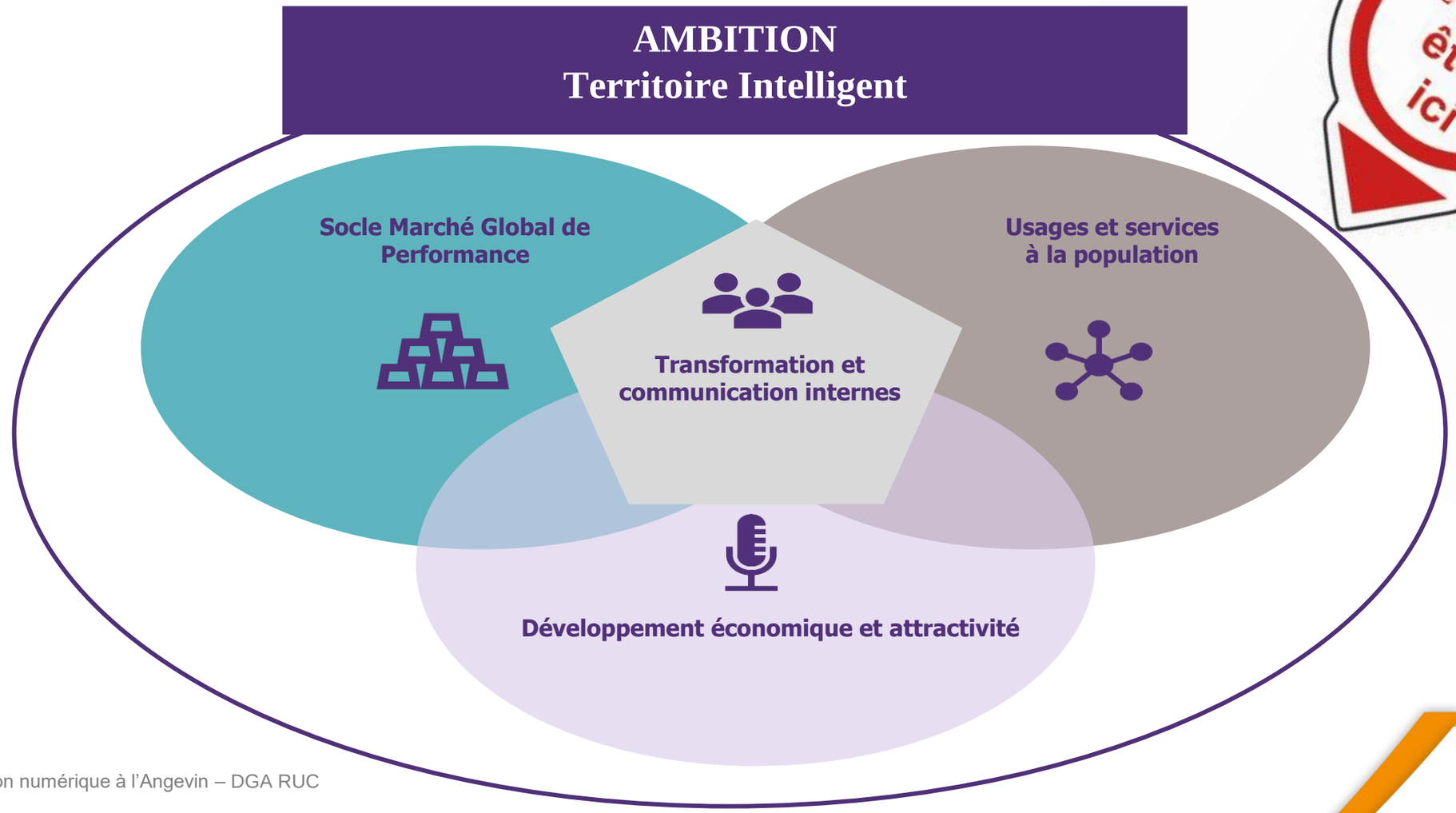
Stratégie de la relation numérique à l’Angevin

angers loire métropole
communauté urbaine

Angers

Des collectivités en mouvement :

Une stratégie qui s’inscrit dans le volet usages et services du Territoire intelligent



Des collectivités en mouvement

Un contexte favorable : 3 accélérateurs

Un fonctionnement de nos services publics qui intègre désormais l'usage des
OUTILS COLLABORATIFS

Une évolution qui s'inscrit dans la démarche
OSER MANAGER AUTREMENT

Une accélération de la mutation avec la
CRISE SANITAIRE

Une relation à l’habitant qui se dématérialise de + en +

Pour les services et infos au quotidien

- Appli Vivre à Angers
- Réseaux sociaux
- Modernisation du site internet de la Ville

30 000 utilisateurs actifs de l’appli
48 000 abonnés Facebook,
42 000 Twitter,
26 000 Instagram,
19 000 LinkedIn,
12 Directions / services avec leurs réseaux sociaux
1 million de visiteurs uniques / an sur www.angers.fr

Pour faire des démarches 24h/24

- Espace Parent
- A’tout Association
- Formulaires en ligne
- Nouveau portail Sport

37 000 comptes A’tout
11 000 familles connectées depuis 01/18
2 031 associations référencées

Pour participer

- Ecrivons Angers

14 000 comptes usagers

Pour accéder aux services

- Gestionnaire d’accueil
- Guichets numériques
- Affichage légal numérique

62 000 tickets depuis Octobre 2019
2 200 connexions, 1 300 usagers sur 6 postes

Les grands enjeux à traiter par cette stratégie :

INCLUSION NUMÉRIQUE

SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

INTUITIVITÉ D'UTILISATION

ERGONOMIE

SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES

DÉVELOPPEMENT DES USAGES

La stratégie de la relation numérique à l’Angevin :
4 points cardinaux

INCLUSIVE

CONNECTÉE **PERSONNALISÉE**

PARTICIPATIVE

Le parcours du point de vue d’une angevine

- Sofia, 43 ans, 1 enfant
- Très impliquée dans les questions d’éducation, participante à la Conférence des familles
- Un smartphone, pas d’ordinateur,
- Utilisatrice de Facebook, de Messenger, de WhatsApp pour discuter avec ses amis et pour connaitre l’actualité locale et nationale,
- Des appréhensions pour la réalisation de démarches en ligne

Sa demande : Sofia a récemment changé de travail, **son fils devra désormais aller au centre de loisirs les mercredis après-midi.**

1 Sofia sollicite la mairie via un réseau social pour être informée sur cette démarche d'inscription

Connectée

2 A l'Hôtel de ville, un agent lui montre le fonctionnement de l'Espace Parent et l'informe sur les autres services en ligne.

Inclusive

3 Elle télécharge l'appli Vivre à Angers pour rester informée.
Ses identifiants et mots de passe sont les mêmes que pour l'Espace Parent.
Elle paramètre facilement ses services, préférences et consentements.
Pour Tri et +, elle réutilise l'adresse déjà fournie.

Personnalisée

4 A la fin de ses démarches, un petit questionnaire sollicite le retour d'expérience de Sofia. Elle signale qu'une phrase de formulaire ne lui a pas semblé claire. Celle-ci sera modifiée.

Participative

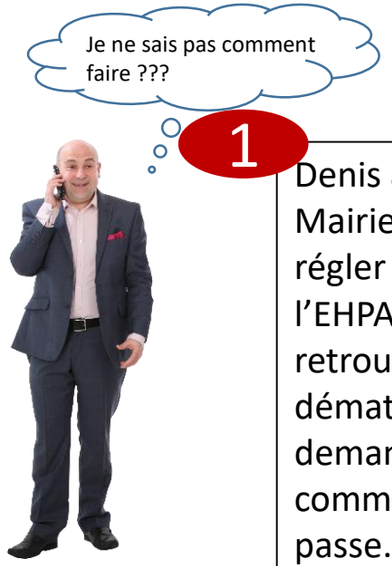
5 Une notification arrive sur son smartphone ☺ : des places sont disponibles pour le spectacle d'enfants dans son quartier.

Personnalisée

Le parcours du point de vue d’un angevin

- Denis, 62 ans, jeune retraité,
- Il habite Angers depuis toujours et s’occupe de sa mère de 86 ans,
- Il a un ordinateur mais pas de smartphone,
- Peu à l’aise sur internet, il utilise son ordinateur essentiellement pour s’informer sur l’actualité,
- Il voudrait effectuer davantage de démarches administratives en ligne.

La mère de Denis a été admise dans un EHPAA de la Ville. Denis ne souhaite plus payer par chèque le loyer de l’établissement, il veut le faire en ligne mais il a besoin d’être rassuré.



1

Denis appelle l'accueil de la Mairie pour savoir comment régler en ligne le loyer de l'EHPAA de sa mère. Un agent retrouve le dossier dématérialisé de sa mère et lui demande de s'authentifier comme aidant avec un mot de passe.

Personnalisée

2

Pour être rassuré dans la réalisation de sa démarche en ligne, Denis se rend à l'Espace Sénior le plus proche de chez lui afin qu'un agent l'accompagne dans son paiement sur Atout.

Inclusive

3

Denis comprend pourquoi il n'avait pas pu faire son paiement en ligne de manière autonome. Pour accorder son consentement, une case à cocher n'était pas très visible. Il le signale afin que l'élément soit modifié.

Participative

4

De retour chez lui, il se connecte sur son ordinateur : il prend connaissance du message de la diététicienne du CCAS au sujet d'une récente intolérance alimentaire de sa mère. Il dialogue avec elle pour connaître les menus de substitution qui seront appréciés par sa mère.

Connectée

5

Denis souhaiterait concevoir un programme d'animations et de promenades à partager avec sa mère.
Il s'inscrit donc dans une formation dispensée par un médiateur numérique afin de devenir plus autonome dans ses recherches sur internet.

Inclusive

La stratégie de la relation numérique à l'Angevin :

4 points cardinaux qui se déclinent en orientations

INCLUSIVE

- SIMPLIFICATION
- INTUITIVITÉ DES PARCOURS
- ACCOMPAGNEMENT
- MÉDIATION

CONNECTÉE

- MULTI – ENTRÉES
- RÉSEAUX SOCIAUX
- BORNES DE WIFI PUBLIC
- COMMUNAUTÉS VIRTUELLES

PERSONNALISÉE

- SUIVI DE LA RELATION
- PERTINENCE DES INFORMATIONS
- ANTICIPATION DES BESOINS
- SÉCURITÉ DES DONNÉES

PARTICIPATIVE

- QUALITÉ DE SERVICE
- AMÉLIORATION CONTINUE
- TRANSPARENCE
- EVOLUTIVITÉ

La stratégie de la relation numérique à l'Angevin :

Des orientations qui se concrétisent en chantiers à lancer pendant le mandat

INCLUSIVE

- Développer le « digital par défaut » sans renoncer aux autres canaux
- Simplifier les démarches pour tous nos canaux
- Améliorer l'ergonomie et simplifier les parcours
- Créer un réseau d'accompagnement pour faciliter l'accès aux droits
- Lutter contre l'ilectronisme et développer la culture numérique

CONNECTÉE

- Développer l'usage des Réseaux sociaux pour orienter les Angevins
- + de bornes de wifi public aux abords de nos sites

PERSONNALISÉE

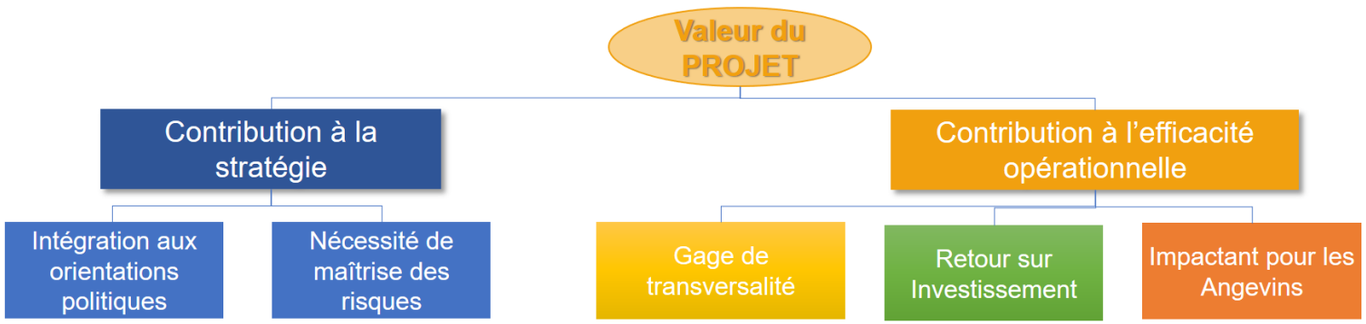
- Aller vers L'authentification unique
- Développer le « dites-le-nous une fois »
- Informer personnellement de l'avancement d'une démarche
- RGPD : S'engager dans la mise en conformité continue

PARTICIPATIVE

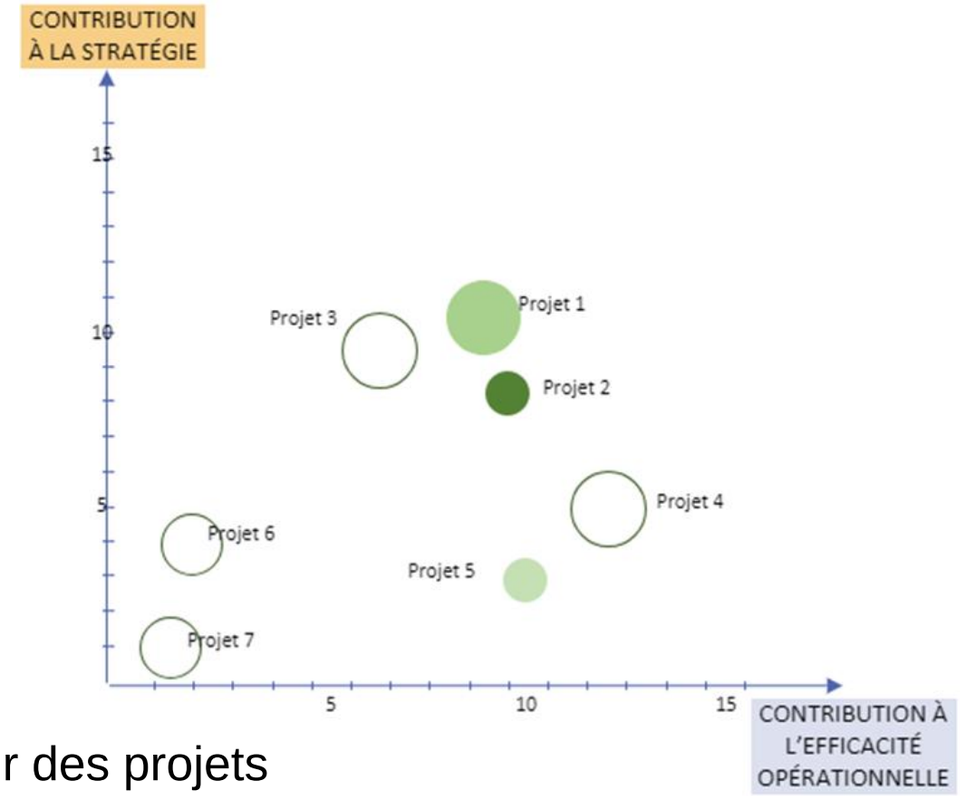
- Créer des Communautés pour dialoguer en continu
- Recourir à l'expérience-usager pour améliorer nos services numériques
- Faire participer les angevins à la conception des services
- Analyser les données pour adapter nos services
- Créer le Conseil local du numérique

La création d’un portefeuille de projets

Environ une quarantaine de projets à analyser et arbitrer à l’aide d’une grille



Une grille avec deux grands paquets de 5 critères
pour évaluer les projets qui concourent à la stratégie



Un classement de la valeur des projets
dans une cartographie
pour éclairer les arbitrages des élus

Un cadre, une méthode

3 parties prévues dans notre délibération

- La stratégie de la relation numérique à l'Angevin
- La grille d'analyse de la valeur des projets
- La gouvernance politique :

Constance NEBBULA

Jean-Marc VERCHERE

Christelle LARDEUX-COIFFARD

Francis GUITEAU