Municipales

2020

Et si nous parlions d’usages numériques ?

orange™

Sommaire

Edito 03
Chiffres clés 04

Améliorer le fonctionnement de la collectivité 05

Améliorer la gestion de la commune 06

Renforcer la sécurité publique 08

Favoriser l'accès aux soins 10

Développer l'attractivité du territoire 12

Fournir un cadre propice à l'éducation 13

Promouvoir la culture et le tourisme 15

Dynamiser la vie dans la commune 17

Renforcer la relation au citoyen 19

Répondre aux attentes des citoyens 20

Renforcer la communication 22

Faciliter l'inclusion 24

Conclusion 26

Edito

La révolution numérique doit être une formidable opportunité pour tous et elle se concrétise dès aujourd'hui par le déploiement du très haut débit sur tous les territoires. En briguant leur futur mandat, les candidats aux élections municipales sont confrontés aux défis de la transition numérique : territoires intelligents, ouverture des données, RGPD…

Les enjeux sont majeurs et font apparaître trois priorités : le fonctionnement de la collectivité, la relation citoyenne et l'attractivité des territoires. Et qu'ils soient citoyens, fonctionnaires territoriaux, fournisseurs ou partenaires… tous exigent davantage de réactivité et d'efficacité dans leur relation à la collectivité.

Quelles que soient la taille et les compétences des collectivités territoriales, le numérique s'impose et ses usages et bénéfices associés font déjà partis de notre vie quotidienne et doivent répondre aux défis de demain.

Quelles sont les aspirations des citoyens et leurs attentes en terme de qualité de vie ?

41%

«Vie privée», une préoccupation croissante.

«Vie privée parmi les mots qui me tiennent personnellement à cœur»

63%

Le bien-être s'impose.

«Aujourd'hui, il est très mal vu de ne pas avoir un mode de vie sain»

32%

Moins de pollution.

«2ème problème qui me préoccupe le plus après le terrorisme 49%»

55%

Plus de proximité.

«Je suis très attaché à la région où j'habite »

Au sein de la collectivité le maire est plus que jamais plébiscité et représente une figure emblématique de l'intérêt général pour 72% des participants à cette enquête.

Observatoire Sociovision 2018 - échantillon de 2000 personnes représentatives de tous les français âgés de 15 à 75 ans (entretien réalisés en face à face).

Améliorer le fonctionnement de la collectivité

Comment fluidifier les échanges entre les services, satisfaire les besoins de la population, mieux maîtriser les données du domaine public tout en étant attentif à la sécurité…

Le numérique peut vous y aider !

Améliorer la gestion de la commune

…en facilitant le travail collaboratif des élus et des agents.

La dématérialisation des documents administratifs et la mise en place d'outils collaboratifs permettent un gain de temps important et favorisent une plus grande fluidité entre les élus, les services et les agents.

Bénéfice pour l'élu ou l'agent :

l'accès en tout lieu et depuis tout type d'écran (ordinateur, smartphone, tablette) à un environnement de travail moderne et motivant.

Bénéfice pour la collectivité :

des économies mesurables en termes de temps-agent, de papier et d'impression grâce à la possibilité de travailler collectivement sur des documents numérisés.

…en exploitant l’ensemble des données produites.

Productrices et gestionnaires de nombreuses données, les collectivités peuvent investir dans des outils de partage, de supervision et d’analyse du territoire pour améliorer les services publics : tableaux de bord décisionnels, systèmes de monitoring urbain, plateformes de données ouvertes…

Bénéfice pour le citoyen :

l’émergence d’une communication jugée plus responsable et plus transparente grâce aux données rendues publique.

Bénéfice pour la collectivité :

une meilleure compréhension du domaine public géré pour renforcer les services aux citoyens.

…en utilisant l’internet des objets.

Grâce à l’installation d’objets connectés dédiés à la supervision des services fournis par la commune, les gestionnaires observent son pouls et peuvent ainsi prendre les mesures adaptées en temps réel.

Bénéfice pour le citoyen :

une meilleure information 24/24 et l’accès à des services plus réactifs qui contribuent à l’amélioration du cadre de vie.

Bénéfice pour la collectivité :

une aide à la décision, à l’évaluation des politiques et l’optimisation des ressources dans tous les domaines de compétences de la commune : économie d’énergie, qualité de l’air, éclairage public, stationnement, arrosage automatique, maintenance…

Renforcer la sécurité publique

…en se préoccupant (enfin) de sa cyber-sécurité.

La transformation digitale de la collectivité constitue une opportunité pour se préoccuper ou repenser sa stratégie de sécurité globale, afin de garantir l'intégrité et la performance des services numériques pour les citoyens et les agents.

Bénéfice pour l'élu ou l'agent :

une garantie de la disponibilité des services et la confiance envers les services en ligne.

Bénéfice pour la collectivité :

une protection de leurs matériels et logiciels contre les cyber-attaques pour une garantie de la continuité de l'action des agents et des élus sur le terrain.

…en appliquant le Règlement Général sur la Protection des Données.

Depuis mai 2018, l'Union Européenne impose la mise en place de la protection des données personnelles au sein des entreprises et des collectivités. Mais la mise en conformité nécessite audits et rapports en bonne et due forme.

Bénéfice pour le citoyen :

la possibilité de contrôler les usages faits de ses données à caractère personnel.

Bénéfice pour la collectivité :

la garantie de pouvoir démontrer à tout instant un niveau optimal de protection des données traitées.

…en améliorant la gestion des crises.

Dans le cadre de leur plan communal de sauvegarde, les maires peuvent s'appuyer sur la diversité et la robustesse de différents réseaux et services mobiles afin d'assurer la coordination des équipes d'interventions et de soutien aux populations (police, pompiers, techniciens municipaux…).

Bénéfice pour le citoyen :

la garantie d'une alerte en temps réel pour davantage de sécurité.

Bénéfice pour la collectivité :

une action et une communication efficaces en prévention ou lors des crises sur le territoire communal en lien avec les autorités.

Favoriser l’accès aux soins

…en favorisant le maintien à domicile.

Pour répondre aux souhaits des personnes âgées et faciliter les retours à domicile après une hospitalisation, une plateforme d’échange de données peut permettre aux différents acteurs d’optimiser et de sécuriser la gestion de leur présence auprès des bénéficiaires.

Bénéfice pour le citoyen :

une traçabilité des interventions qui rend inutile au bénéficiaire de tout réexpliquer auprès des différents intervenants.

Bénéfice pour la collectivité :

une meilleure qualité de service rendue aux personnes fragilisées et un cadre économique optimisé.

…en facilitant la téléconsultation avec des spécialistes.

Pour rendre l'accès à des spécialistes sans avoir à effectuer de longs déplacements, il est désormais possible de proposer, pour certains types de prestations, un service de télémédecine sécurisé et des consultations à distance par écran interposé.

Bénéfice pour le citoyen :

une plus grande facilité de rendez-vous en limitant les déplacements, longs et coûteux.

Bénéfice pour la collectivité :

apporter une réponse aux citoyens face aux défis auxquels est confrontée l'offre de soins actuelle, sans se substituer aux pratiques médicales habituelles.

…en créant des maisons de santé.

En favorisant la création de maisons de santé, la commune sauvegarde la présence médicale en proximité, améliore la qualité des soins et renforce le suivi sanitaire de ses concitoyens. Grâce à des systèmes d'information spécifiques, ces professionnels partagent leurs dossiers médicaux et organisent des réunions pluridisciplinaires au sein de leur Groupement Hospitalier de Territoire.

Bénéfice pour le citoyen :

une garantie d'accès aux soins sans se déplacer hors de la commune.

Bénéfice pour la collectivité :

un engagement reconnu face à la désertification médicale et la fourniture d'un service de santé public aux citoyens.

Développer l’attractivité du territoire

Comment mieux faire vivre le territoire, attirer de nouveaux habitants ou des visiteurs, par une offre de services et d’information attractives, la qualité de ses animations et de son environnement…

Le numérique peut vous y aider !

Fournir un cadre propice à l'éducation

…en veillant à la qualité de l'environnement dans les écoles.

La qualité de l'air est une préoccupation majeure des citoyens et elle l'est d'autant plus quand il s'agit des risques potentiels touchant leurs enfants à l'intérieur de bâtiments, comme les crèches, les écoles, les centres de loisirs… Des mesures automatiques peuvent être réalisées à titre préventif.

Bénéfice pour le citoyen :

l'assurance de conditions d'accueil sous surveillance de ses enfants dans les structures communales.

Bénéfice pour la collectivité :

au-delà de la conformité réglementaire à la loi Grenelle 2, la préoccupation de l'environnement contribue à renforcer une image positive et responsable.

…en proposant des animations pédagogiques innovantes.

Le numérique est devenu un élément incontournable de notre société et les jeunes y sont particulièrement sensibles. Pour contribuer à leur réussite scolaire et préparer leur avenir, les ateliers numériques complètent l'enseignement traditionnel en favorisant la prise d'initiative et l'autonomie.

Bénéfice pour le citoyen :

une initiation ludique et motivante à être acteur des outils et contenus numériques.

Bénéfice pour la collectivité :

la préparation des futurs citoyens à maîtriser un environnement évolutif.

…en s'équipant de classes numériques.

La formation des enfants est une priorité et le numérique est de plus en plus présent dans les écoles. Les tableaux interactifs et tablettes font évoluer les pratiques pédagogiques des professeurs et l'accès au savoir des enfants.

Bénéfice pour le citoyen :

l'allègement du cartable de l'élève.

Bénéfice pour la collectivité :

la contribution au développement des ressources numériques pour l'éducation, en phase avec les attentes des plus jeunes et des familles.

Promouvoir la culture et le tourisme

…en analysant la fréquentation des lieux et évènements.

Grâce aux données du big data, savoir qui visite un lieu ou participe à un évènement permet non seulement de mieux adapter les services au flux de visiteurs mais également de mieux cibler les campagnes de promotion du territoire.

Bénéfice pour le visiteur :

des services adaptés pour mieux vivre l'expérience culturelle ou touristique.

Bénéfice pour la collectivité :

une compréhension en continu de la composition des flux et visiteurs pour améliorer l'organisation de l'accueil, la sécurité publique, et développer la satisfaction des visiteurs.

…en mettant en valeur le patrimoine.

De plus en plus simples à mettre en œuvre, les technologies virtuelles ou de réalité augmentée ouvrent un champ très large de possibilités pour enrichir les parcours de visite, surprendre par de nouvelles animations autour d'évènements et redonner une seconde vie au patrimoine.

Bénéfice pour le visiteur :

une réponse au souhait de découverte « à la carte ».

Bénéfice pour la collectivité :

une revisite enrichie des monuments et des sites pour attirer de nouveaux publics et développer l'économie touristique.

…en dynamisant les évènements.

De larges écrans connectés, une application dédiée, un hot spot Wi-Fi, …
Le numérique permet de faire vivre une expérience enrichie et inoubliable aux visiteurs lors des évènements du territoire : rencontres, festivals, tournois, …

Bénéfice pour le visiteur :

une expérience fluide et pratique avant, pendant et après l'évènement.

Bénéfice pour la collectivité :

des évènements dynamiques et sécurisés, gages d'attractivité et de fidélisation des publics.

Dynamiser la vie dans la commune

…en facilitant la vie des citoyens.

Pour faire face aux besoins d'obtenir toutes les informations, à tout moment et en tout lieu, la commune peut créer une application mobile regroupant les informations et services utiles au quotidien : démarches administratives, menus et règlements des cantines, horaires des transports, accès au tissu associatif, évènements, …

Bénéfice pour le citoyen :

un gain de temps et la simplification de l'accès aux services du territoire.

Bénéfice pour la collectivité :

une manière efficace et moderne de répondre aux attentes des citoyens.

…en animant l’offre commerciale de la commune.

L’équipe municipale peut accompagner les commerçants de proximité et les entreprises implantées localement à diversifier leur présence sur internet (web, réseaux sociaux, …) pour apporter un service différenciant en ligne et en boutique.

Bénéfice pour le professionnel :

le développement de nouvelles formes de services de proximité : circuits courts, plateforme « e-commerce » locale, offre multi-services…

Bénéfice pour la collectivité :

le maintien d’une activité commerciale et économique de proximité, garant de l’attractivité auprès des habitants et des nouveaux arrivants.

…en développant l’attractivité du centre-ville.

Les centres-villes ou centres-bourgs sont des lieux de vie fondateurs pour une commune. Pour s’assurer qu’ils continuent à être attractifs, la commune peut utiliser le numérique pour proposer de nouveaux services et évaluer l’efficacité de son action : mobilité et stationnement intelligents, connectivité Wi-Fi, information citoyen, analyse des flux…

Bénéfice pour le citoyen :

l’accès à un espace de vie dynamique et agréable.

Bénéfice pour la collectivité :

le maintien d’une activité forte et d’une attractivité renouvelée grâce à une politique volontariste.

Renforcer la relation au citoyen

Comment répondre de façon efficiente aux demandes des habitants et les associer davantage à la vie de la commune pour créer un lien plus fort avec les citoyens.

Le numérique peut vous y aider !

Répondre aux attentes des citoyens

…en instaurant encore plus de démocratie participative.

Les citoyens veulent participer davantage à la vie de leur commune mais ce sont souvent les mêmes personnes qui interpellent les élus et participent aux réunions. Avec des outils numériques, faciles à mettre en œuvre, il est permis de consulter plus largement les habitants et de les associer plus régulièrement aux décisions.

Bénéfice pour le citoyen :

la possibilité de donner facilement et régulièrement un avis sur la vie de la collectivité.

Bénéfice pour la collectivité :

une connexion plus étroite aux publics plus jeunes ou éloignés par leurs contraintes quotidiennes.

…en dématérialisant certaines démarches administratives.

Donnant accès à des formulaires en ligne, la dématérialisation des démarches administratives simplifie les rendez-vous en mairie qui se concentrent sur la validation ou les cas complexes.

Bénéfice pour le citoyen :

la possibilité d'effectuer ses demandes 24h/24 et 7j/7.

Bénéfice pour la collectivité :

une meilleure organisation pour plus d'efficacité du travail des agents, des rendez-vous à forte valeur ajoutée réservés à des situations particulières où l'écoute du citoyen et l'examen particulier de la situation sont requis.

…en simplifiant la prise de rdv en mairie.

Grâce au numérique, les rendez-vous avec les services peuvent être facilement organisés. En ouvrant de façon dynamique des créneaux disponibles, en donnant accès à l'agenda et en gérant automatiquement les rappels, les contacts avec la mairie sont fluidifiés.

Bénéfice pour le citoyen :

la satisfaction d'un choix de créneaux ouverts sans avoir à passer par un intermédiaire.

Bénéfice pour la collectivité :

un meilleur taux de remplissage des rendez-vous et du temps d'agent libéré.

Renforcer la communication

…en utilisant les réseaux sociaux.

Pour s’informer, se divertir ou s’exprimer, de plus en plus de personnes utilisent les réseaux sociaux. Ceux-ci deviennent donc des outils incontournables pour réaliser une veille, créer du lien et répondre de façon moderne et réactive aux citoyens.

Bénéfice pour le citoyen :

un accès direct à l’information de la commune sur des médias régulièrement utilisés.

Bénéfice pour la collectivité :

la possibilité de mettre en avant l’action des élus et la vie de la commune en interagissant en temps réel avec les citoyens.

…en déployant un affichage dynamique des informations.

La mairie peut stimuler et personnaliser sa communication sur les informations légales et la vie de la commune grâce à une grande variété d'écrans dynamiques et tactiles mis à la disposition sur les lieux de passage des administrés.

Bénéfice pour le citoyen :

une simplification de l'accès aux informations de la commune.

Bénéfice pour la collectivité :

une communication personnalisée, efficace et réactive grâce à une interface simple et rapide.

…en alertant les citoyens des risques potentiels.

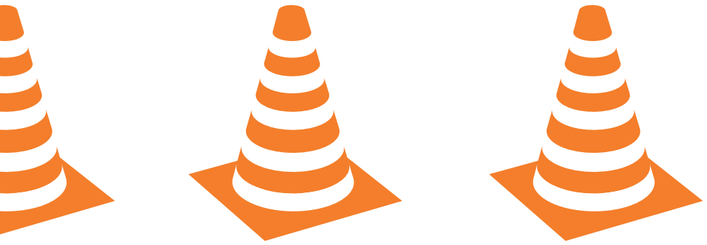
Les citoyens qui le souhaitent peuvent disposer sur le média de leur choix (téléphone, ordinateur) des alertes (sms, mail) sur les évènements climatiques (inondations, canicules, chutes de neige…), les risques exceptionnels (pollution, plan vigipirate, …) et les restrictions passagères (travaux, circulation alternée, …).

Bénéfice pour le citoyen :

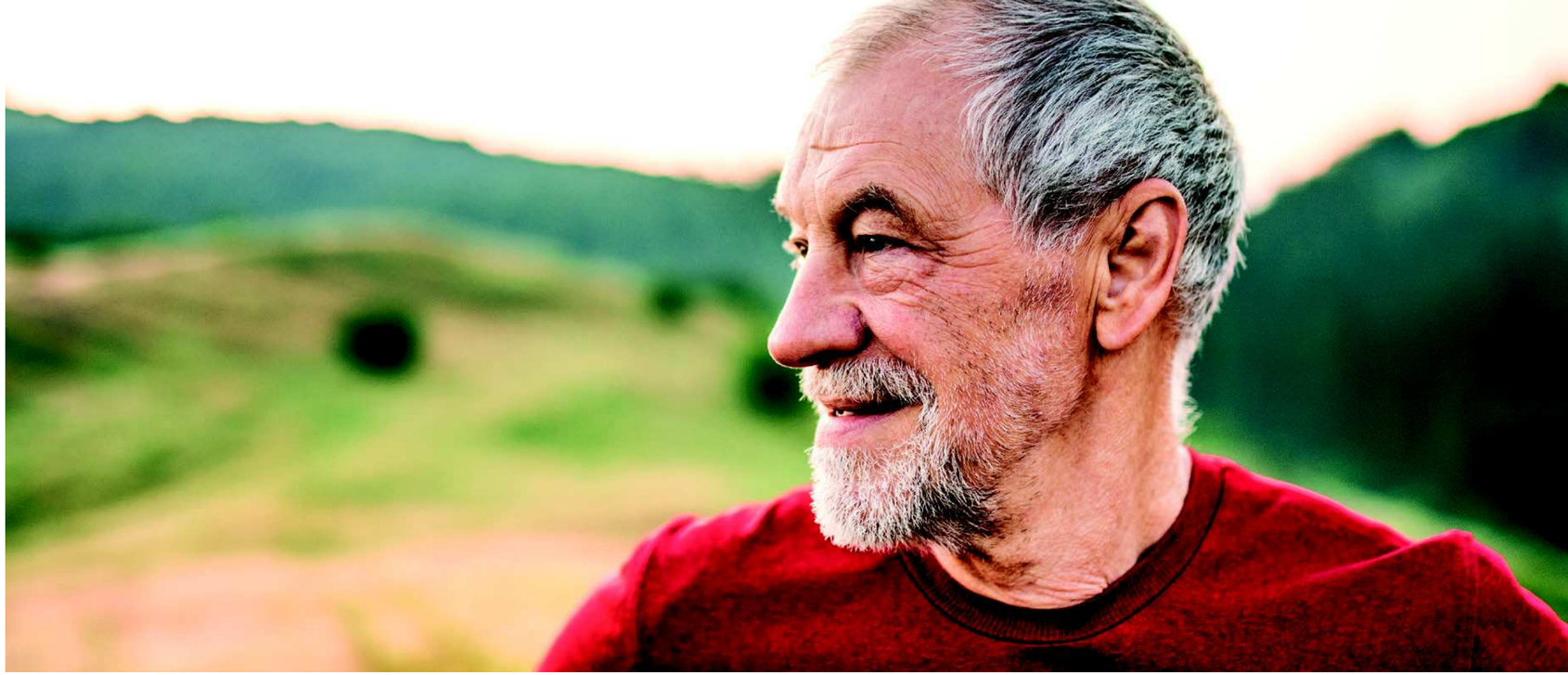
la réception instantanée d'informations sur des sujets ciblés.

Bénéfice pour la collectivité :

un gain de temps et d'efficacité pour assurer l'information et la sécurité des citoyens.



Faciliter l’inclusion



...en proposant des visites ou contenus à distance.

Eloignement géographique, convalescence, incapacité à se déplacer… peuvent tenir certains publics (élèves, personnes âgées…) éloignés de visites ou de contenus.
La visioconférence télécommandée peut permettre de conserver le lien avec sa classe ou sa famille et d’accéder à des visites.

Bénéfice pour le citoyen :

la conservation d’un lien social.

Bénéfice pour la collectivité :

le renforcement d’une offre de service de façon ponctuelle ou récurrente à des publics éloignés.

…en favorisant la médiation numérique.

En libérant les agents de certaines tâches administratives grâce au numérique, il est possible de redéployer ce temps vers des missions à plus forte valeur humaine comme la médiation numérique auprès des publics.

Bénéfice pour le citoyen :

une assistance via un acteur de confiance pour les démarches en ligne.

Bénéfice pour la collectivité :

la fourniture d'un service attendu par un public demandeur d'accompagnement.

…en ouvrant des tiers lieux.

Grâce à la capacité des réseaux de télécommunication, il est aujourd'hui possible de créer des lieux physiques de partage et de rencontre pour apporter des services en très forte proximité : espace de coworking, fablab, mairie déportée …

Bénéfice pour le citoyen :

un accès à toutes les ressources du numérique et la capacité de télé-travailler depuis un site proche de son domicile.

Bénéfice pour la collectivité :

la création d'un nouveau lieu de vie thématique et une réponse donnée aux citoyens qui craignent d'être exclus des bénéfices du numérique.

Conclusion

E-administration, démocratie participative, exploitation et sécurité des données, nouveaux services issus des réseaux très haut débit…, les usages numériques sont plus que jamais indispensables aux collectivités d'aujourd'hui... et pour le mandat des futures équipes issues des élections municipales de mars 2020.

Quelle que soit la typologie du territoire, urbain, péri-urbain, rural… il convient d'ériger les usages numériques en impérieuse priorité d'action, car ils permettent aux futurs élus :

- d'apporter des réponses efficientes aux besoins croissants d'une population qui les a déjà largement adoptés
- d'accompagner les publics qui en sont les plus éloignés en leur donnant les clefs d'un savoir numérique, source de progrès

Quel que soit leur niveau de maturité sur le sujet, les candidats n'ont plus le choix ! Plus qu'en faire un objectif unique, les usages numériques doivent irriguer l'ensemble des priorités figurant dans leur profession de foi.

Pour donner place à l'humain au cœur du monde numérique…

Initiatives des collectivités avec Paroles d’élus

Paroles d’élus partage les meilleures pratiques et projets numériques dans les territoires à travers des dossiers, initiatives et actualités. Découvrez via le lien www.parolesdelus.com les illustrations d’usages du numérique au service des collectivités dont des domaines de la santé, de l’éducation, de la culture et du patrimoine, de la relation avec le citoyen etc.

parolesdelus.com

orange™