



Lecture
12 minutes

10 tendances à surveiller en communications numériques municipales

Document préparé par

Blanko

L'agence numérique
des villes innovantes



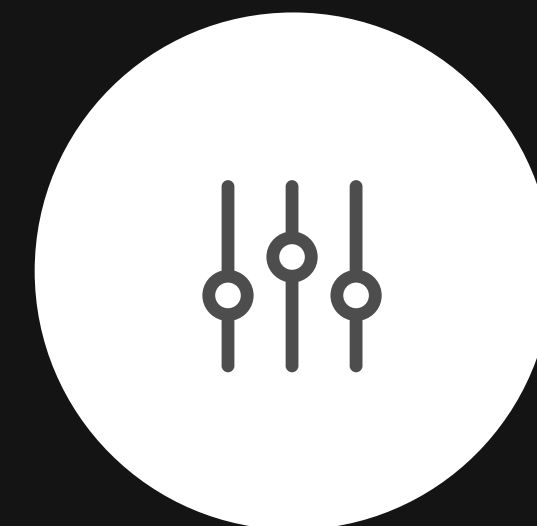
Les services en
ligne, les vrais



La relation
citoyenne



La relation
citoyenne



La gestion
centralisée



Les
autorités

**Des initiatives qui permettront
de faire face à la réalité
particulière que nous traversons,
mais également celle de demain.**



Nous avons hésité longtemps avant de publier cet ouvrage. Nous n'avons jamais douté de sa pertinence, mais hésitions plutôt au sujet de la forme qu'il prendrait.

Nous avons donc opté pour une formule tapas. Un document digeste que vous auriez le temps de consommer. Car nous le savons, vous êtes occupé(e)s et ça se comprend.



Loin de l'utopie

En collaboration avec nos partenaires, nous avons identifié 10 tendances numériques à la portée de toute ville normalement constituée.

1. Les services en ligne, les vrais
2. La gestion centralisée
3. La relation citoyenne
4. L'automatisation des suivis
5. La personnalisation
6. L'interopérabilité
7. La consultation citoyenne
8. Les applications Web progressives
9. L'expérience centrée sur le citoyen
10. L'amélioration continue



Toute l'équipe vous souhaite une bonne lecture.



1. Les services en ligne, les vrais



Budget



Échéance



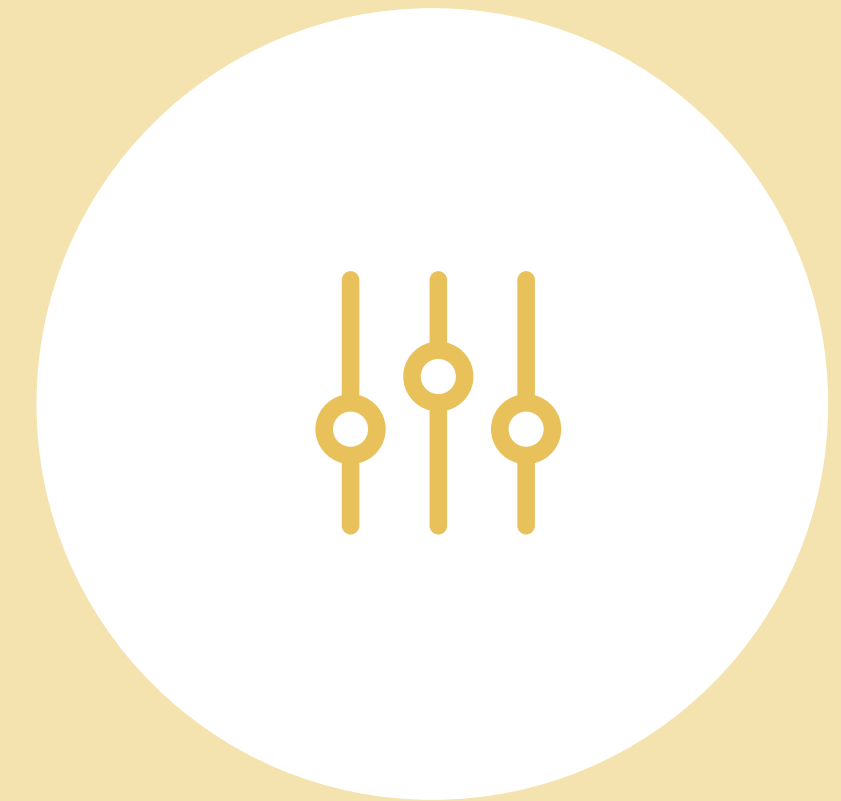
Qu'on se le dise : cliquer sur « Services en ligne » et tomber sur un amas de PDF dynamiques est un peu comme un party de Noël sans sa famille... soit, pas tout à fait satisfaisant.

En permettant au citoyen d'interagir avec la ville, à partir de son téléphone, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit; on lui rend assurément tout un service.

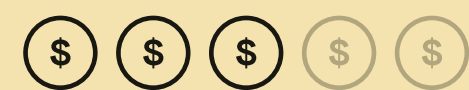
L'exemple d'une demande de permis est probablement le plus explicite. Si le citoyen peut payer, suivre la progression et consulter des informations personnalisées en lien avec sa demande, tout cela en ligne, on s'approche drôlement du service offert au comptoir et par téléphone.

Les possibilités sont nombreuses, faciles à déployer et franchement moins onéreuses que vous l'imaginez. **Il s'agit là d'une belle opportunité pour répondre aux besoins de manière efficace même lorsque l'hôtel de ville est fermé...** dans le cas d'une pandémie comme d'une journée fériée.

2. La gestion centralisée



Budget



Échéance



Ne serait-il pas logique qu'une information destinée à plusieurs canaux soit propagée à partir d'une seule source de données afin de diminuer le risque d'erreurs ou d'oublis? Poser la question c'est y répondre.

Avec la multiplication constante des canaux de communication, le nombre de chapeaux qu'un(e) communicateur(trice) doit vêtir chaque jour nécessite un réel travail de chapelier.

Prenons l'exemple d'une ville ayant à diffuser un avis d'ébullition. Cette information doit être publiée sur le site Web, le portail citoyen et la page Facebook, envoyée par SMS, par automate d'appels, par courriel et finalement affichée sur des panneaux numériques.

Tout cela peut se faire en une seule et unique action. Une telle gestion centralisée simplifie les processus administratifs, mais offre également **un portail global des activités, de leur rendement et de leur efficacité.**

3. La relation citoyenne



Alors que toutes les entreprises privées implantent des outils de gestion de la relation client (CRM) afin de mieux connaître ces derniers, les villes sont encore à la traîne quant à la connaissance du comportement, des intérêts et des habitudes de leurs citoyens.

Budget



Échéance



La connaissance approfondie de ses citoyens peut sembler relever de l'utopie, alors qu'il s'agit d'un concept bien tangible qui deviendra bientôt une priorité pour toutes les organisations modernes.

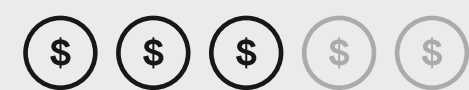
Pensons à une ville ayant accès au profil d'intérêts de ses citoyens en termes de culture et de loisirs. Sans même connaître le nom des citoyens (en lien avec la protection des données personnelles), la ville serait en mesure de **savoir quelles sont les activités les plus susceptibles d'intéresser la population** pour la prochaine programmation des loisirs.

En croisant des données d'intérêts et d'habitudes, on serait même en mesure de prévoir un achalandage sur les lignes téléphoniques de l'hôtel de ville, puisque les citoyens intéressés par une activité ciblée ont l'habitude d'effectuer leur inscription en personne ou par téléphone.

4. Les suivis automatisés



Budget



Échéance



Combien de fois les citoyens doivent-ils faire un suivi en lien avec une requête parce qu'ils soupçonnent que cette dernière est tombée dans l'oubli? Une fois, c'est déjà trop.

En confirmant à un citoyen que l'on apprécie son implication et en le tenant informé, on augmente la transparence et le sentiment de confiance, qui sont très importants dans cette relation ville-citoyen.

L'automatisation de l'envoi d'une copie conforme lors de l'émission d'une demande, d'une notification avisant d'un traitement en cours et d'un avis de complétion ne sont pas des choses très complexes à mettre en place dans un processus de travail.

En jumelant à cela une information personnalisée, on s'assure que le citoyen est informé au bon moment, de la bonne manière et pour la bonne raison. **Un bon moyen pour réduire le nombre d'appels de suivi qui auraient pu être évités.**

5. La personnalisation de l'information



Budget



Échéance



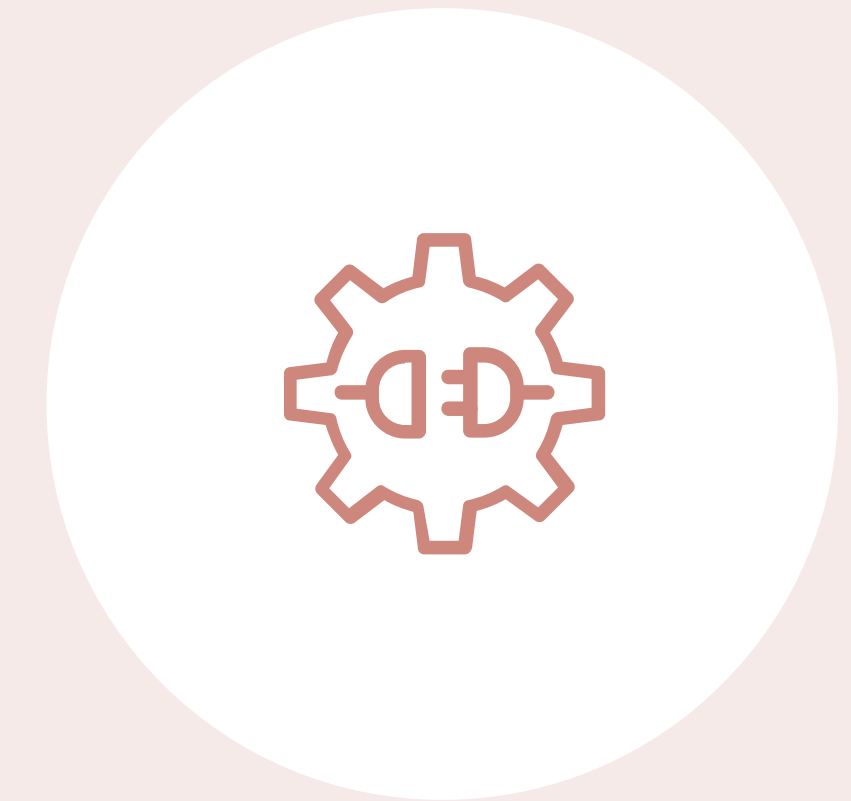
Il va sans dire que la personnalisation est comme le chocolat, trop c'est comme pas assez. Il faut donc doser cette personnalisation afin que notre auditoire se sente concerné, tout en gardant une place pour la découvrabilité.

Quoi de plus frustrant que d'être submergé d'information ou de publicités s'adressant à quiconque sauf à nous. Un véritable fléau auquel vous avez probablement été exposé sur les réseaux sociaux, où la personnalisation est à la fois trop accrue et trop souple.

Toute communication poussée vers un citoyen devrait inclure une certaine personnalisation (qui ne se limite pas à la simple utilisation de son nom comme intitulé, s'il vous plaît). Après tout, c'est la ville qui sollicite l'intérêt du citoyen et non le contraire.

Si les deux tiers d'un contenu sont liés aux intérêts du citoyen (donc personnalisés), le tiers suivant attirera davantage son attention. Un excellent moyen de véhiculer un message important ou encore de bien positionner la ville en fonction de sa vision et ses objectifs.

6. L'interopérabilité



Budget



Échéance



Détrompez-vous, l'interopérabilité n'est pas la nouvelle lubie du service des technologies de l'information. Un mot difficile à prononcer, peut-être, définissant un concept oh combien structurant pour tous les services municipaux.

Tel un mois sans alcool en début d'année, les bienfaits de l'interopérabilité se font sentir à plusieurs niveaux.

Étroitement liée à la gestion centralisée, l'interopérabilité permet de lire et d'écrire dans des systèmes externes. Si le système des loisirs ne communique pas avec celui des finances, fort à parier qu'il sera complexe pour un citoyen de se faire rembourser une inscription payée en trop lors de son prochain passage à la piscine municipale.

Le citoyen voit sa ville, à tort ou à raison, comme une organisation unifiée, et non pas comme des services municipaux individuels. **L'interopérabilité est, ni plus ni moins, la solution pour enfin briser les silos avec lesquels nous devons lutter au quotidien.**

7. La consultation citoyenne



Budget



Échéance



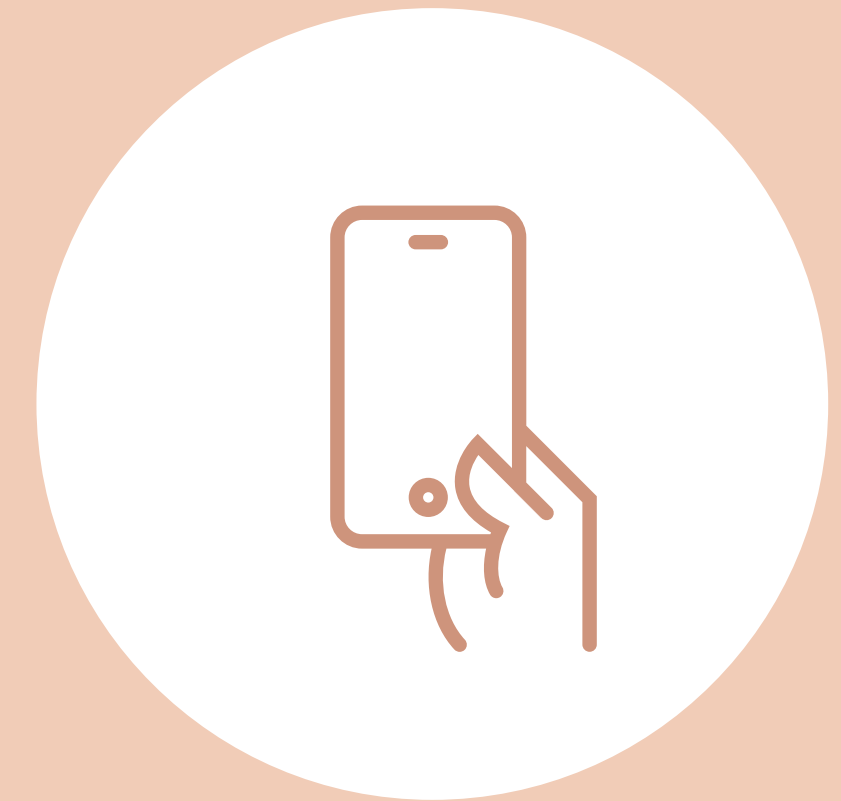
En réponse à la situation particulière que nous avons vécue en 2020, de nombreuses organisations (pour ne pas dire toutes les organisations) ont dû modifier leurs pratiques afin de maintenir un lien avec leur auditoire.

Comprenons-nous bien, la consultation numérique n'est pas une tendance, mais plutôt une nécessité qui permet de sonder l'opinion citoyenne et de collecter des données d'une grande valeur.

Boîte à idées, sondage éclair, sondage exhaustif, budget participatif, assemblée numérique, etc.; cette consultation peut prendre toutes sortes de formes, tant et aussi longtemps qu'elle permette d'impliquer le citoyen dans une réflexion ou dans un éventuel processus décisionnel.

La considération de l'opinion citoyenne augmente l'engagement et limite les insatisfactions. En utilisant des outils accessibles à tous, desquels des données pourront être extraites, une ville brille par sa vision démocratique et fait preuve de transparence aux yeux des citoyens.

8. Les applications Web progressives



Budget



Échéance



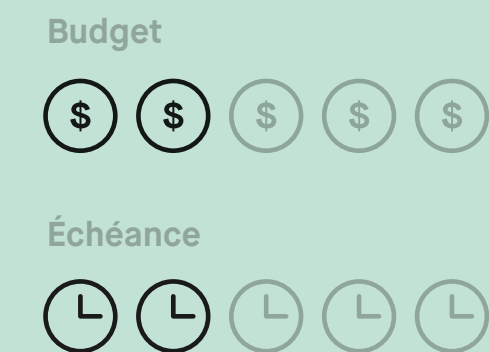
Les citoyens et les employés municipaux, parfois même les élus, veulent une application mobile pour leur ville. Il ne s'agit pas d'une demande loufoque, bien au contraire. La question qui subsiste est habituelle : pourquoi?

Si l'on cherche à offrir des services en ligne, sur mobile, est-il nécessaire d'utiliser une application qui requiert un téléphone intelligent dernier cri, un téléchargement sur une boutique dédiée et des mises à jour récurrentes?

Une application Web progressive est en fait un site Web intégrant la plupart des atouts d'une application mobile classique, sans ses contraintes d'accessibilité. L'application Web progressive (PWA pour les intimes) est également beaucoup plus facile à entretenir et moins onéreuse à développer.

Considérant le portrait démographique du Québec, une application mobile facilite-t-elle réellement l'accès à l'information pour les citoyens? Comme dirait un chroniqueur spécialisé en économie bien connu : **une application mobile, en as-tu vraiment besoin?**

9. L'expérience centrée sur le citoyen



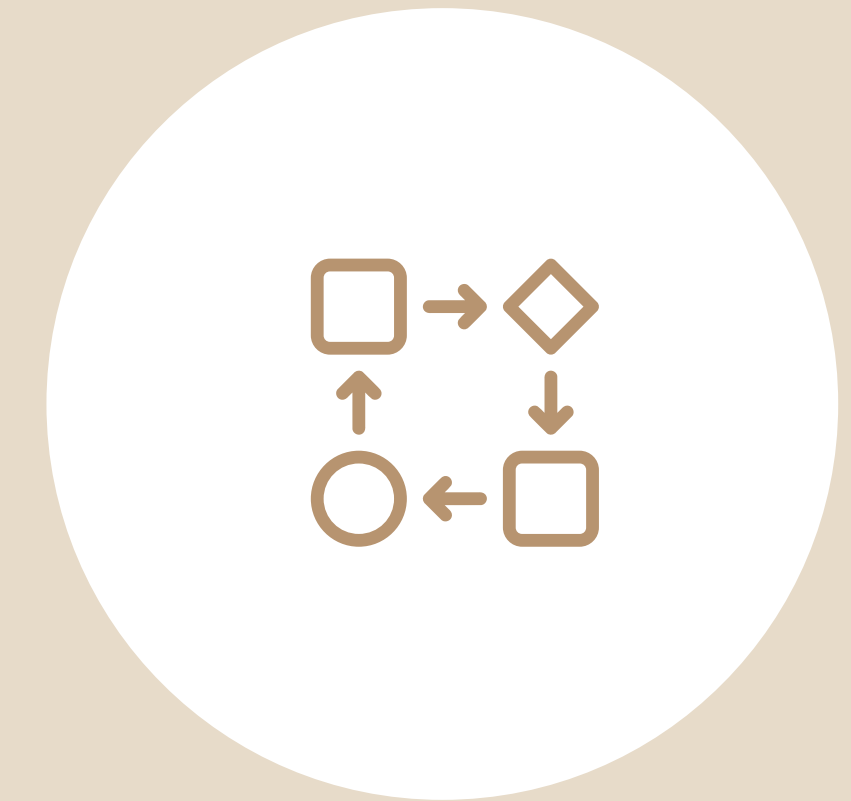
Cette notion est sur toutes les lèvres par les temps qui courent. N'en demeure pas moins qu'il semble y avoir autant de définitions qu'il existe de villes et de municipalités.

Quand vient le temps de s'adresser aux citoyens, il faut d'abord mettre nos lunettes de citoyen; car après tout, nous en sommes toutes et tous, des citoyens.

Un citoyen n'a pas nécessairement le réflexe d'arpenter le site Web à la recherche de la section « Urbanisme » lorsqu'il pense à sa future piscine. Idem pour le citoyen qui souhaite trouver l'horaire des collectes; il ne tapera probablement pas les mots « matières organiques » dans le moteur de recherche.

L'expérience centrée sur le citoyen dépasse bien évidemment le cadre du lexique. Toutefois, **l'utilisation d'un lexique accessible et l'ajout de mots-clés relatifs dans vos outils de recherche sont des jalons très facilement accessibles** qui peuvent faire toute une différence dans le parcours d'un citoyen.

10. L'amélioration continue



Budget



Échéance



Avoir une vision à long terme, résoudre des problèmes en continu et ajouter de nouvelles fonctionnalités à intervalles réguliers font partie de cette approche qui permet de maximiser le cycle de vie d'un produit.

En présentant sans cesse de nouvelles possibilités, plutôt que de grands changements aux 5 ans, le citoyen sent que sa ville travaille sans relâche pour mieux le servir.

L'amélioration continue envoie donc un message positif aux citoyens, mais également aux employés municipaux. En les impliquant dans la réflexion et dans le processus, et en leur présentant les résultats, vous aurez vite fait de mobiliser toutes les parties prenantes.

Une fois les fondations de notre démarche bien établies (car oui, une telle démarche nécessite des bases solides), la définition des priorités et la fréquence de déploiement deviennent alors des repères afin de créer et maintenir des projets réellement structurants.

Notre mission

En collaborant avec des villes et municipalités de toutes tailles, aux quatre coins du Québec, nous concevons des projets et des outils structurants qui ont un impact à grande échelle.

Nous souhaitons, par cette démarche, **accélérer le virage numérique de la province en le rendant plus simple et plus accessible.**

Démocratiser l'accès aux technologies



Merci.

Merci à toutes ces organisations municipales qui nous partagent leur réalité et qui nous font part de leurs idées les plus ambitieuses.

Sans vous, rien de tout cela ne serait possible.



Et 30 autres
comme ça