

# LE NUMÉRIQUE POUR UNE RELATION RENFORCÉE AVEC LES HABITANTS AU QUOTIDIEN



Le numérique peut servir à rendre la communication avec les usagers de la collectivité plus directe, plus simple et plus lisible, parti cipant ainsi au renforcement du lien entre le citoyen et la ville et au développement de la démocratie participative. Trois vecteurs peuvent être utilisés par les collectivités locales pour ce faire : l'accès numérique aux services, la mise en place d'un point unique d'accès dématérialisé à ces services, et le recours aux outils de civic tech.

## Simplifier les démarches en généralisant la numérisation des services



Généraliser l'accès dématérialisé aux services numériques, ce qui ne signifie pas supprimer l'ensemble des guichets physiques, permet de simplifier les démarches de l'usager. Partir d'une cartographie des besoins et des démarches prioritaires est un préalable indispensable avant de se lancer, en parallèle de la mise en place d'outils de médiation numérique pour les personnes les plus éloignées du numérique.

Payer la cantine, inscrire les enfants au centre aéré, prendre rendez-vous pour renouveler un titre d'identité, etc. Autant de démarches que **le numérique facilite pour les usagers** qui ne peuvent se rendre aisément dans les bâtiments qui hébergent les services publics, que ce soit pour des raisons d'éloignement physique, d'horaires d'ouverture ou d'accessibilité.

**La numérisation des services se renforce :** aujourd'hui, **plus de 60% des grandes villes** offrent à leurs usagers des services entièrement dématérialisés. Pour autant, la démarche n'est encore pas généralisée.

Outre leur bénéfice pour les usagers, les outils numériques viennent soutenir le travail des agents, qui doivent être en mesure de proposer **un service public de qualité, efficace et réactif**.

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



**Cartographier et identifier les démarches prioritaires en associant les citoyens ; s'inspirer des bonnes pratiques** déjà existantes dans les autres collectivités pour ne pas repartir de zéro.

### POUR ALLER PLUS LOIN



Mettre en place une **démarche centrée « utilisateur »** et partir des **besoins des usagers**, en planifiant dans le temps la mise en palce des services.



## le saviez-vous ?

La médiation est une démarche d'inclusion numérique qui permet d'**accompagner les populations les plus éloignées du numérique** dans leur appropriation des outils mais aussi dans la **réalisation des démarches en ligne**. De nombreuses collectivités locales ont ainsi mis en place des **dispositifs d'accompagnement**, ainsi que des **espaces d'accueil physiques** pour les personnes les plus éloignées du numérique.

## Le chiffre clé



Dans une enquête d'octobre 2019 publiée par la *Gazette des Communes*, **65% DES COLLECTIVITÉS** citent les démarches en ligne pour les citoyens comme le principal bénéfice du déploiement du numérique.