

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.

Fluidifier le parcours de l'utilisateur en lui proposant un point d'entrée unique



Le point d'accès unique est un formidable vecteur de simplification pour l'utilisateur des services, trop souvent confronté à une multiplication de comptes et mots de passe associés. Il doit également permettre d'enrichir la connaissance de l'utilisateur et de personnaliser la réponse qui lui est apportée en fonction de sa situation et de son utilisation des services.

La multiplication des comptes et des mots de passe, le manque d'ergonomie... sont autant de freins à l'utilisation des outils numériques au quotidien par les usagers. A cela peuvent s'ajouter des difficultés à identifier les bons interlocuteurs en fonction des démarches à entreprendre.

Pour remédier à cela, et s'inscrire dans une démarche de « Dites-le nous une fois », les collectivités peuvent apporter deux réponses complémentaires :

- mettre en place un **point d'entrée numérique unique**, avec un seul compte redirigeant l'utilisateur vers les services et interlocuteurs pertinents ;
- **harmoniser** la remontée de l'information entre les différents canaux utilisés pour **communiquer avec l'utilisateur** (Site internet, réseaux sociaux, SMS, chat...) afin de lui proposer une **réponse unique et coordonnée**.



LE CONSEIL POUR SE LANCER

Analyser le recours aux différents canaux de communication proposés aux usagers pour **élaborer une stratégie globale**.



POUR ALLER PLUS LOIN

Mettre en place une démarche de **community management** pour apporter des **réponses coordonnées et personnalisées** aux usagers.



le saviez-vous ?

Le CRM dans la ville : les systèmes de gestion de la relation citoyen, adaptés du **customer relationship management** utilisé en entreprise, permettent de **segmenter les usagers** et de **personnaliser les interactions** et les services qui leur sont apportés en fonction de leurs **profils**, de leurs **usages** et de leurs **préférences** d'utilisation.

Le chiffre clé



En 2018, **50% DES COLLECTIVITÉS LOCALES** avaient mis en place un outil de CRM, selon une étude publiée par Markess.