

Fiche de Procédure // Déployer des services numériques

01

Veille documentaire et prospective

Tâches



- Etablir les grands atouts dans le champ de compétences des collectivités
- Collecter des expérimentations au niveau national et international
- Construire une AFOM (Atouts, Faiblesses, Opportunités et Menaces) des expérimentations
- Rédiger des fiches opérationnelles présentant les services numériques en fonction des domaines d'intervention des collectivités

Personnes ressources



Personne ressource pour la recherche des bonnes pratiques

Outils



Internet

Points de vigilance



- Collecter des informations et réaliser des veilles sur les expériences menées ailleurs.
- Identifier les pistes de développement ainsi que les acteurs susceptibles de répondre au mieux à la demande d'innovation.
- Prendre de la distance face aux innovations numériques qui peuvent parfois faire peur et démystifier l'apport des technologies numériques au bien-être d'une collectivité.

02

Mise en place des ateliers de co-construction de services numériques

Tâches



Organiser des ateliers de co-construction de services numériques

Personnes ressources



Chef de projet auquel sont associées plusieurs personnes ressources représentant les intérêts des services administratifs concernés par les services qui seront déployés.

Étapes



- 1- Identifier les deux ou trois problématiques auxquelles la collectivité souhaiterait apporter une réponse numérique.
- 2- Prioriser les objectifs et se concentrer sur ceux-ci. Privilégier une approche financière raisonnée.
- 3- Arrêter une liste de services numériques et préparer l'organisation de trois réunions réunissant une quinzaine d'acteurs impliqués par les services identifiés, distantes en moyenne de six semaines (durée nécessaire pour avancer les projets entre les ateliers, qui ne doivent cependant pas être trop distants afin d'éviter un effet de lassitude).

Points de vigilance



- Convier des représentants des services administratifs concernés, obligatoire pour la bonne tenue des ateliers.
- Convier des élus ou de leurs représentants : sans eux, pas de validation des projets.
- Convier la société civile (associations de commerçants, associations citoyennes, collectifs, représentants des CCI locales, associations écologistes, acteurs du tourisme, etc.) sur laquelle la collectivité doit s'appuyer pour s'assurer de l'efficacité du déploiement des services.
- Convier les forces économiques (startup et entreprises) numériques pouvant répondre à tout ou partie des problématiques exposées.
- Confronter des opinions, des besoins et des savoirs, pour des services numériques dimensionnés au budget et aux désirs des acteurs locaux .
- Sortir des solutions toutes faites qui en proposant des services larges, sont rarement adaptées aux besoins des collectivités et coûtent généralement cher.

03

Ateliers de co-construction de services numériques

Tâches



Réaliser trois ateliers de co-construction de services numériques

Personnes ressources



- Élus et personnels administratifs de la collectivité
- Professionnels du numérique proposant tout ou partie de la solution répondant aux besoins de la collectivité
- Associations locales, responsable de l'office de tourisme, forces économiques et citoyennes locales

Étapes



1^{er} atelier : atelier généraliste - 2 à 3 heures

- Exposer la problématique ou les problématiques retenue(s) par la collectivité.
- Présenter synthétiquement le travail de veille sur chacune des problématiques afin d'alimenter les discussions.
- Exprimer les besoins des acteurs locaux par un tour de table.
- Présenter les solutions (service ou produit) numériques.
- Lancer le débat entre les différents interlocuteurs afin d'étudier la pertinence de chacune des solutions présentées.
- Dessiner les premières pistes de services pouvant être développés.
- Retenir une ou deux solutions pouvant être à même de répondre aux besoins.

2^e atelier

- Convoquer seulement les personnes impliquées dans le ou les projets retenu(s).
- Avancer dans le design de la solution retenue (ou des solutions, 2 maximum) .
- Affiner les propositions en fonction des besoins clairement établis par les acteurs locaux et des possibilités de réponse des acteurs économiques.
- Esquisser les premières pistes budgétaires.

3^e atelier

- Dessiner concrètement l'ensemble des services répondant à la problématique.
- Affiner les éléments budgétaires et le modèle économique de la ou des solutions avec l'acteur économique.
- Réaliser une veille sur les aides financières possibles.

A la fin de ce troisième atelier, les deux parties conviennent d'un contrat qu'elles passent ensemble

Points de vigilance



- Limiter le nombre de participants à 15 maximum, pour le 1er atelier afin que les entreprises aient le temps de présenter leurs solutions, leurs produits.
- Désigner une personne-ressource au sein de la collectivité afin de lancer, suivre et gérer la mise en place du ou des services numériques.

