

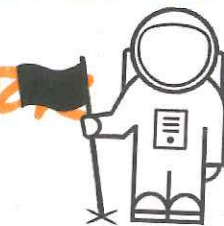
# DÉFI 04

comment mettre en place un canal numérique innovant permettant de rendre l'utilisateur autonome dans ses démarches.



NATHALIE, porteuse  
SOPHIE, porteuse.  
AURÉLIE, facilitatrice.  
CÉLINE, facilitatrice.

STÉPHANE, contributeur  
MARIE-ANNICK, contributrice  
CÉDRIC, contributeur.  
BÉNÉDICTE, contributrice.  
CAMILIA, contributrice.  
ALEXANDRA, contributrice  
GUILLAUME, contributeur.



# DÉFI

## PROBLÉMATIQUE IDENTIFIÉE ET ENJEUX

### PROBLÉMATIQUE IDENTIFIÉE

METTRE EN PLACE UN  
CANAL NUMÉRIQUE INNOVANT  
PERMETTANT DE DÉVELOPPER  
L'AUTONOMIE DE L'USAGER



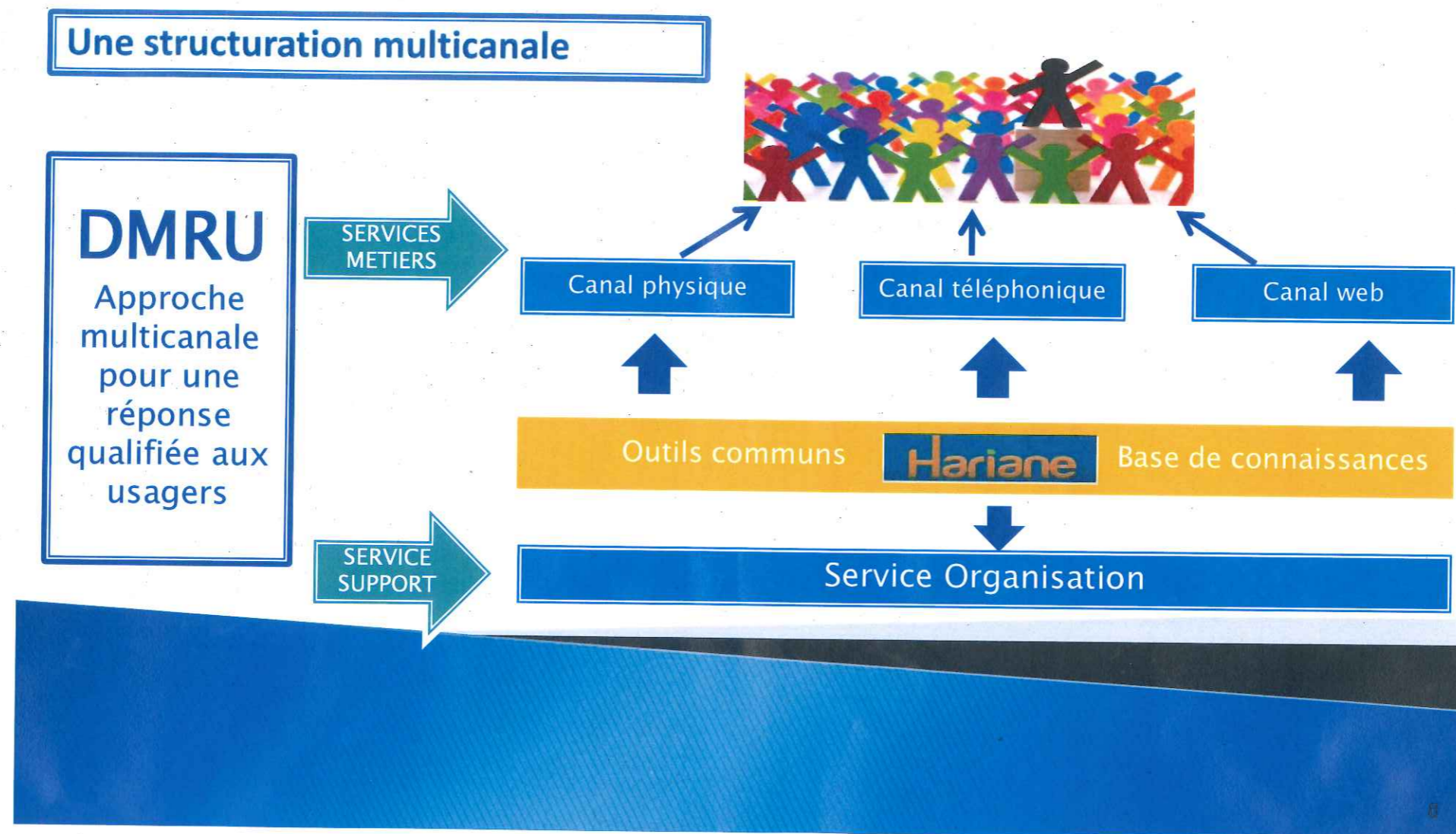
### LES ENJEUX

- COMPARTER / S'ADAPTER AUX CANAUX EXISTANTS
  - site internet
  - Appli → RS.
  - Accueil physique
  - Accueil téléphonique
  - CR.Ω.
- OUTIL DÉVELOPPABLE SUR TERRITOIRE + GRAND Temps 1 - Ville du Havre Temps 2 - Communauté Urbaine
- RÉALISABLE TECHNIQUEMENT ET FINANCIÈREMENT

# DÉFI

## LES ACTEURS ET PARTIES PRENANTES

Phase Empathie - Immersion  
> Cartographie des acteurs



# DÉFI

"la mobilité apportée par le numérique c'est bien mais il faut une connexion partout"

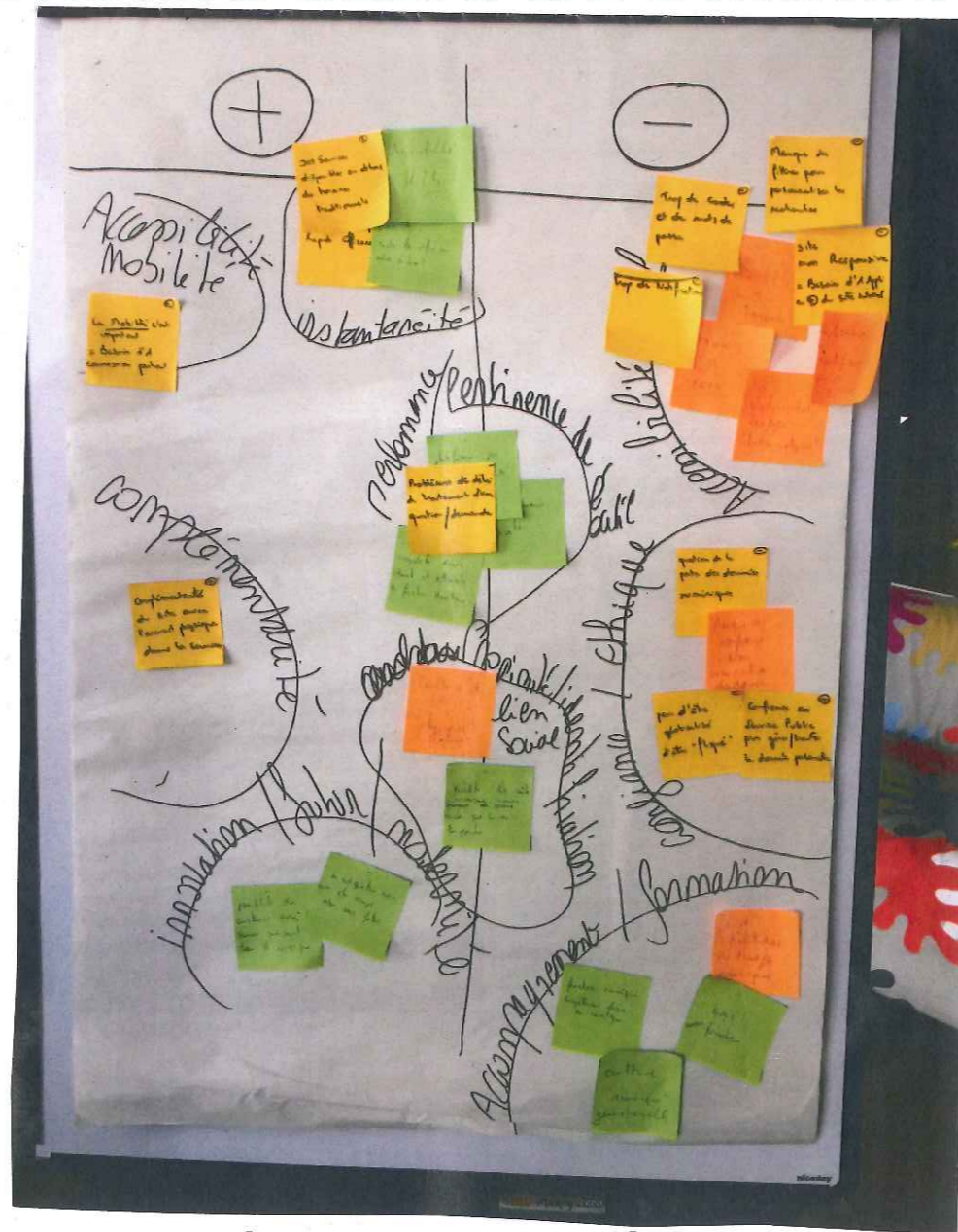
Trop de codes, trop de mots de passe → simplifions!

## Ce qui nous a surpris :

- des usagers "25-30 ans, sensibles au numérique mais qui insistent pour garder un contact physique avec le Service public.

# VERBATIM ÉLÉMENTS CLEFS DE L'IMMERSION

Phase Empathie - Immersion



## Ce qui nous a marqué :

- Le besoin de "personnaliser" les requêtes proposées par le canal numérique

- "on a besoin de proximité, de lien social."  
- je n'ai pas confiance ; comment mes données personnelles vont être utilisées ?

## Ce que nous exploitons :

- Pertinence de l'outil.  
- la recherche de confiance.  
- l'Accompagnement.  
- la complémentarité  
- la mobilité.

DÉFI

## QUESTION DE TRAVAIL

*Phase Définition*

> La question de travail

COMMENT METTRE EN PLACE UN CANAL  
NUMÉRIQUE INNOVANT PERMETTANT  
DE RENDRE L'USAGER AUTONOME  
DANS SES DÉMARCHES.

# DÉFI

## OBSTACLES & LEVIERS IDENTIFIÉS

Phase Définition

### LEVIERS

- L'accompagnement dans le "parcours" numérique.
- Saisie unique des données personnelles.

### OBSTACLES

- La peur de l'utilisateur de se retrouver dans une situation d'échec par rapport à l'outil.
- La gestion des données personnelles.
- Les problèmes de connexion.
- La multiplication des sites et applications.

# DÉFI

## IDÉES PHARES & À CREUSER



### IDÉE 1

un compte unique  
pour toutes les démarches.



### IDÉE 2

- JEU SCÉNARISÉ



### IDÉE 3

- DÉVELOPPER DES ACTIONS VERS L'USAGER.
- VISITES CHEZ L'USAGER.
- TCHATBOT .

DÉFI

IDÉE(S) RETENUE(S)

Phase Idéation

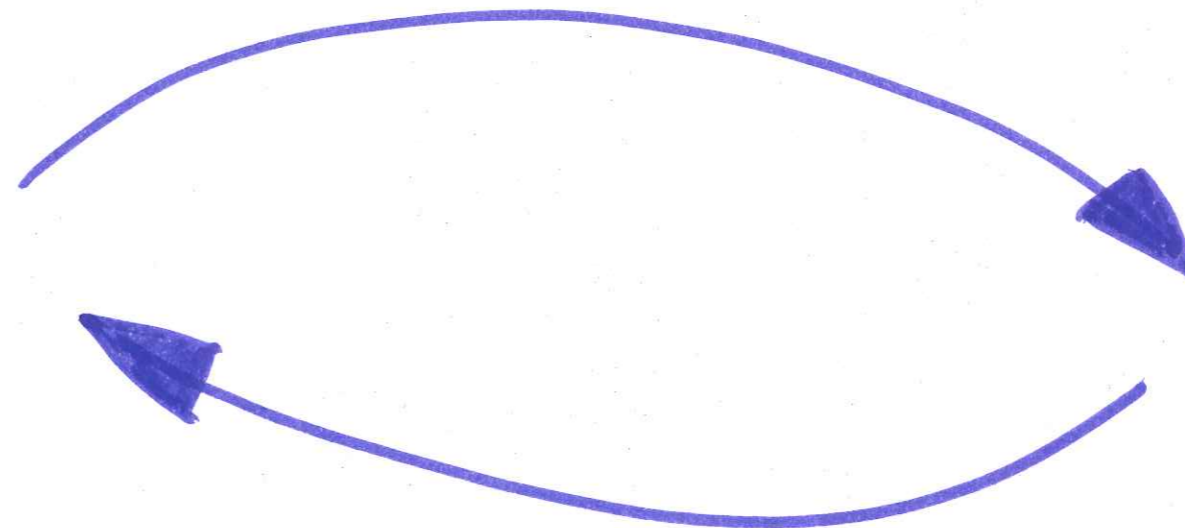
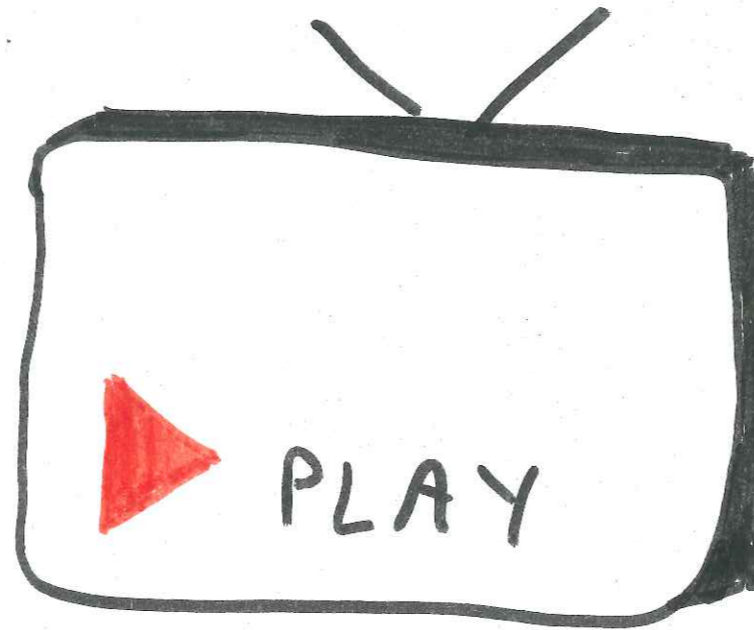
DÉVELOPPER UNE E-ADMINISTRATION FACILE  
D'UTILISATION, PERSONNALISABLE ET QUI Pousse  
DE L'INFORMATION DANS LES 2 SENS  
USAGERS ↔ ADMINISTRATION.



DÉFI

Phase Prototypage

UN PROTOTYPE



## ~ Les Retours des testeurs ~

- o Les testeurs ont compris où nous souhaitons aller. ❤️
- o Ils souhaiteraient que cette application soit "universelle" et pousse ~~le~~ loin la notion de services personnalisés. l'idée d' "assistant personnel".
- o Réactivité / Disponibilité / Simplicité **Wawuh!**
- o Couplage outil - Accompagnement humain très appréciable



# DEFI 04

? COMMENT METTRE EN PLACE UN  
CANAL NUMÉRIQUE INNOVANT  
PERMETTANT DE RENDRE L'USAGER AUTONOME  
DANS SES DÉMARCHES?



DÉVELOPPER UNE E-ADMINISTRATION  
FACILE D'UTILISATION, PERSONNALISABLE  
ET QUI Pousse DE L'INFORMATION DANS LES 2  
SENS USAGERS  $\longleftrightarrow$  ADMINISTRATION.



1. TEST D'UN CHATBOT SUR LE SITE  
lehavre.fr.
2. DÉVELOPPEMENT D'UN CRM GLOBALISÉ  
À L'HORIZON 2021.