

DIGINEWS

by 



Intranet collaboratif

COMMENT FÉDÉRER VOS COLLABORATEURS ?

P.4

Révolution numérique et collectivités.

Le numérique est présent partout dans notre vie quotidienne. Pourquoi les usagers du service public s'attendent-ils à avoir relation digitale identique avec les collectivités locales ?

P.2-3

RGPD, les 5 points à retenir.

Depuis le 25 mai 2018, chaque entreprise et organisation traitant des données de résidents européens devra obéir à cinq règles en matière de confidentialité des données.

P.5

Zoom techno.

Google lance Flutter pour le développement d'applications mobiles... Affaire à suivre ?

P.5

Digiwin les bons tuyaux

L'accompagnement, un indispensable.

P.4

La révolution numérique oblige les collectivités à se réinventer.



Le numérique est présent partout dans notre vie quotidienne. Pourquoi les usagers du service public s'attendent-ils à avoir relation digitale identique avec les collectivités locales ?

Ils veulent interagir avec l'administration aussi facilement qu'acheter un billet de train. Par exemple, se connecter sur le compte « famille » pour payer la cantine ou à un environnement numérique de travail pour consulter les devoirs à faire du petit dernier ou encore converser avec les professeurs. Tout ceci devient la norme.

“ *Plus qu'un assemblage de nouvelles technologies, la révolution numérique désigne une transformation qui touche tous les aspects de la société.* ”

Les trois défis lancés aux collectivités :

- 1. La souveraineté de l'action publique et l'autonomie de décision.** Car les collectivités pourraient être remises en cause tant par les technologies elles-mêmes que par le changement des usages.
- 2. L'accès au numérique pour tous et la capacité à s'en servir,** pour ne pas aggraver une fracture sociétale déjà perceptible dans certains départements.
- 3. L'influence des usages marchands des technologies** qui pourrait faire basculer les services publics dans une nouvelle logique.

Une relation citoyen - administration à réinventer

La relation citoyen et administration a totalement muté au cours de ces cinq dernières années. Cette mutation repose sur plusieurs faits.

La transformation numérique bien sûr. Face à des usagers ultra-connectés qui se tournent vers leur mobile avec des intentions précises et attendent des réponses simples et rapides.

Le retour au sens. Les usagers sont à la recherche d'authenticité, du retour à l'essentiel, d'inspiration et donc aux services qui ont du sens.

La personnalisation. Les usagers ont besoin de proximité. D'être compris et entendus. Finie l'ère de la même réponse à tous.

C'est ainsi que l'agilité, le partage, la contribution, l'autonomie, la culture open-source, les rencontres et le digital semblent s'opposer à la rigidité, l'isolement, la planification et la politique. Les collectivités doivent être offensives sur l'expérience utilisateur pour se rapprocher de leurs citoyens. Des citoyens qui attendent un service personnalisé et de proximité au-delà les frontières des différents périmètres d'intervention administratifs.

Les collectivités doivent jouer le jeu et entrer dans une conversation avec un citoyen « client » et non plus un citoyen « usager ». Elles doivent engager une véritable conversation autour de la satisfaction de la demande en se libérant du formalisme administratif.

Quelle est la clé du succès d'une transformation digitale réussie pour les collectivités territoriales ?

Le principal sujet d'innovation de demain concerne l'association de la Data et de l'intelligence artificielle. Cette association va créer une vraie nouvelle richesse de services qui facilitera la vie au quotidien et même la qualité de vie des usagers.

Regardez les Chatbots, ces agents virtuels conversationnels intelligents disponibles 24h/24, 7j/7. Avec les progrès de l'intelligence artificielle, il sera possible d'avoir des réponses vraiment contextualisées et individualisées. Être ainsi capable de répondre intelligemment à quelqu'un qui s'interroge sur ses droits ou sur tel événement administratif. À cet instant, les collectivités seront en réelle capacité à changer la vie de leurs citoyens !

Il ne faut pas oublier que lorsqu'un citoyen engage la conversation avec sa collectivité, il l'engage d'abord avec ses agents et ses élus avec lesquels, d'une manière ou d'une autre, il espère entretenir une relation personnalisée.

“

La clé, c'est l'innovation à tous les niveaux : technologique, expérientielle et conversationnelle.

”

C'est dans cette attente de fond qu'il faut chercher les racines des demandes de proximité et de personnalisation. Toute mise à distance, tout traitement indifférencié, est interprété, non pas de manière rationnelle, mais affective et sera donc ressenti comme un manque d'intérêt.

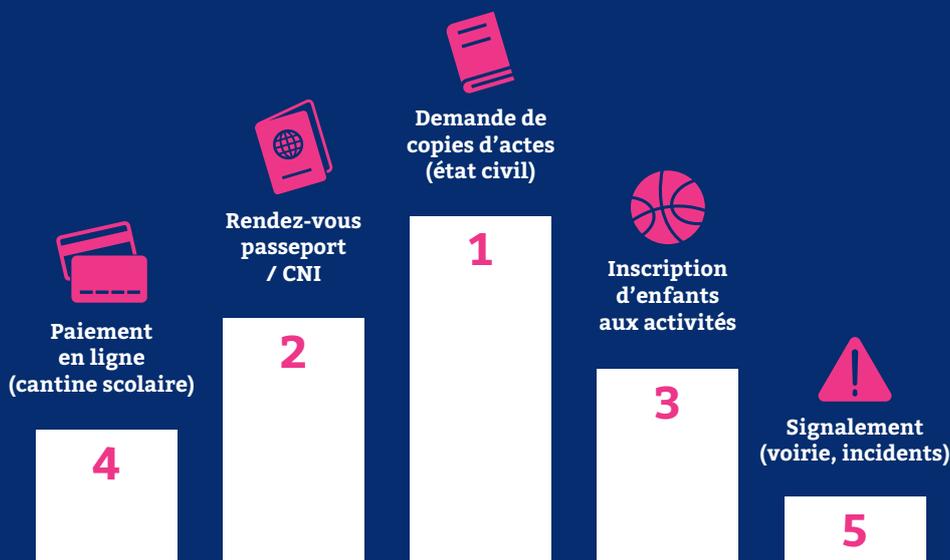
À lire prochainement

Sujet de fond que nous avons traité avec notre client le Conseil Départemental de la Mayenne à l'occasion de la refonte de son site internet.

E-administration et citoyens aujourd'hui

Top 5

des services numériques les plus utilisés par les usagers



COMMENT FÉDÉRER VOS COLLABORATEURS AUTOUR D'UNE NOUVELLE FAÇON DE TRAVAILLER ?

Pourquoi parle-t-on de cela aujourd'hui ?

Aujourd'hui personne, ni aucun secteur d'activité n'échappe à la transformation digitale notamment en matière de collaboration et de partage de l'information. Pour le comprendre, il suffit de regarder ce qui s'est passé ces dernières années. On note qu'il y a eu une révolution, arrivée comme une fusée.

En effet, il a fallu 60 ans à la TV pour arriver à 1 milliard d'utilisateurs, pour le mobile il n'a fallu que 5 ans pour atteindre ce milliard.

Le mobile est devenu prédominant sur les consultations web, avec toutes les applications qui vont avec. C'est lui qui drive aujourd'hui de nouvelles manières de consommer et de recevoir l'information.

Les règles du jeu ont changé

Ce que vous consommez et partagez dans votre vie personnelle et digitale, et ce que vous allez faire dans votre vie professionnelle doit aujourd'hui trouver un écho. La passerelle entre la vie privée et professionnelle tend à disparaître, et laisse petit à petit place à des collaborateurs qui prennent le pouvoir sur la communication. Ils développent des outils seuls de leur côté, montent des groupes d'échange car plus visuels et faciles. L'entreprise doit réagir face à ce phénomène en reprenant la main.

“ D'ici 2020, 50% de la force active seront des millenials. ”

Alors même que les entreprises ont toujours bien mené leurs collaborations à l'externe (partenaires, banques, clients, labo, Start up ...), il leur faut aujourd'hui réapprendre à travailler ensemble avec les gens qui sont proches d'eux. La collaboration a toujours été au cœur du bon fonctionnement d'une entreprise. Mais il y a quelque chose de plus fondamental, c'est la capacité de bien travailler ensemble en interne.



Comment transformer votre entreprise en une entreprise collaborative ?

La technologie c'est formidable car elle aide les gens à mieux faire leur travail, plus rapidement, mais elle peut être la mauvaise réponse à la problématique du partage.

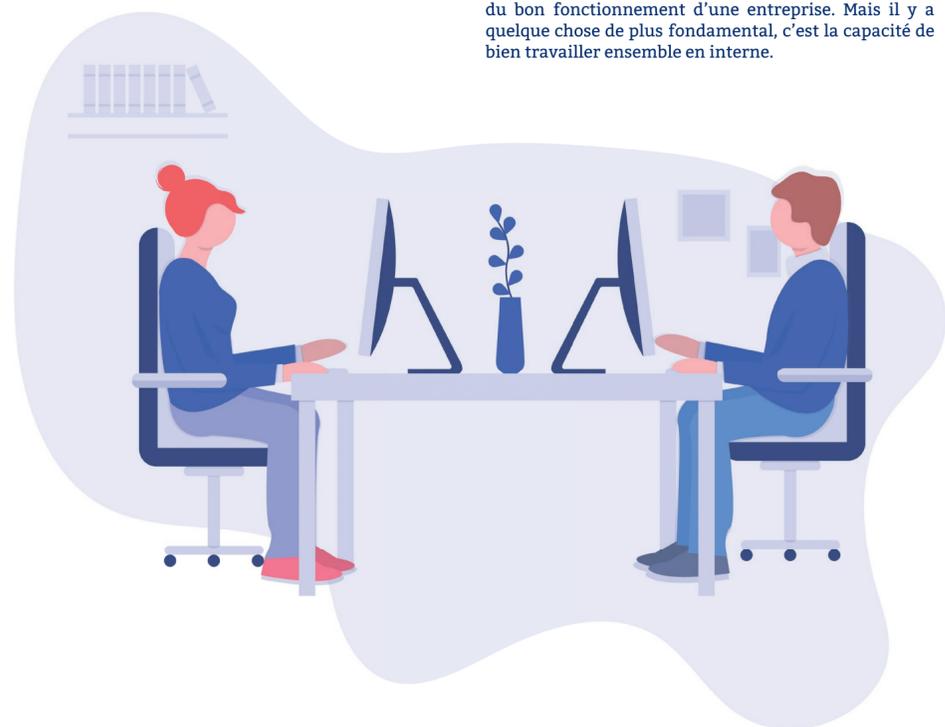
Ce n'est pas parce que j'achète une paire de chaussure de sport que je vais devenir un coureur.

C'est la même histoire pour les pratiques collaboratives au travail. Dans la pratique, le partage est avant tout relationnel et culturel avant d'être technologique.

La question essentielle à se poser : quelles sont les motivations du partage ? Comment fait-on en sorte que les usages et les postures se transforment pour arriver à ce que les outils produisent de la valeur et de la performance ? Ce qui ne peut être le cas en tant que tel si l'entreprise les pousse vers les utilisateurs sans songer à l'appropriation et à l'accompagnement.

7 TIPS OPÉRATIONNELS

- « Crowfunder » vos projets internes en interne
- Intégrer la technologie collaborative au flux du travail
- Partager largement
- Doser la gouvernance
- Penser simplicité des outils et évolutivité
- Soyez disponibles aux autres
- Travailler le look & feel



Cas client

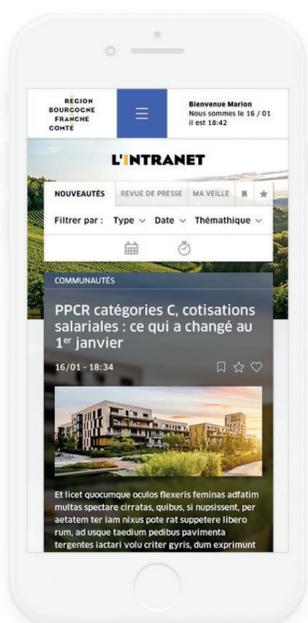
Ils nous ont fait confiance et ils ont bien fait !

Le client : Région Bourgogne Franche Comté.

Le besoin : Accompagnement au changement à l'occasion de la création de leur nouvel intranet.

Le challenge : Dans un contexte de fusion de ses deux régions, Bourgogne Franche Comté a sollicité Digiwin pour l'aider dans son projet de création d'une administration plus numérique et plus communicante. Une réorganisation qui appelle une évolution des méthodes de travail, autour de nouveaux outils numériques qui favoriseront la mutualisation et la proximité des équipes.

Nous avons réalisé pour eux : La création d'une plateforme interne commune créant une seule et unique communauté d'agents. Une plateforme intranet sous JaliOS qui est aujourd'hui une source de capitalisation des savoirs et savoir-faire et qui facilite la transversalité et la coopération entre l'ensemble des services des deux régions.



REGION BOURGOGNE FRANCHE COMTE

Digiwin les bons tuyaux

L'accompagnement, un indispensable



80% des entreprises accompagnent leurs salariés
Un changement nécessite d'être accompagné



9 mois pour changer
Un outil moderne ne développe pas les usages collaboratif comme par magie !



50% des entreprises animent au quotidien
Donner un cadre règlementé et une gouvernance connue de tous au projet.

RGPD, les 5 points à retenir.

Le RGPD définit les mesures que doivent prendre les entreprises pour la collecte et la protection des données personnelles. Le texte définit le cadre d'utilisation des données utilisateurs récoltées.



1. Obligation de tenir un registre de traitement

Avec le RGPD, chaque donnée personnelle traitée doit être recensée au sein d'un registre des traitements.

2. Nommer un délégué à la protection des données

Véritable chef d'orchestre de la conformité en matière de protection des données personnelles.

3. Nettoyer les bases de données

Régularisez les données obtenues sans consentement en créant par exemple des campagnes de régularisation.

4. Mettre en conformité vos formulaires

Ne travailler vos formulaires que sur la base de l'opt-in à savoir ne plus envoyer de newsletter, e-mailing ou autres formes d'outils de marketing relationnel sans le consentement préalable de vos utilisateurs.

5. Adapter votre politique de cookies

Donner la possibilité de refuser l'utilisation des cookies à des fins analytics, de publicité... Ils doivent être aussi faciles à retirer que de les donner.

Zoom techno

Pas de flou sur Flutter !

À quoi ça sert ?

À faire des applis mobiles

Qui est derrière cela ?

Google

Où en sont-ils ?

À la release preview 2 (la version 1.0 ne devrait plus tarder)

Quelle techno ?

Open Source, Langage Dart

Des exemples d'applications ?

Les applis Alibaba, Adwords et Hamilton

Universel ?

Compatible IOS et Android

La cerise sur le gâteau ?

Le hot reload qui permet un gain de temps pour les développeurs et une meilleure collaboration entre développeurs et designers.

Quelque chose à savoir ?

Apk de test sur le playstore : "Flutter Gallery"



L'avis Digiwin

Malgré sa popularité (40 000 étoiles sur GitHub) et sa forte communauté, attendons de voir la version 1.0 et l'adhésion qu'elle suscitera pour son positionnement sur le marché. Un beau projet innovant et prometteur, à surveiller de près !