

La stratégie de portail client pour une Plateforme gouvernementale intelligente permet des services numériques pour la ville de Berne

PROJECT DETAILS

Industry : Services publics

Utilisateur : Les habitant-e-s de la ville, l'administration municipale et les prestataires de services de la ville de Berne

Équipe : Mise en place d'une équipe Agiles Berne : 1 propriétaire de produit, informatique, responsabilité du spécialiste et utilisateurs-trices
mimacom : 1 chef de projet, 1 architecte logiciel, 1 concepteur d'expérience utilisateur, 1 analyste commercial

Development period: 2019 – 2020

METHODS

- Contextual Inquiry
- Interviews (RE/UX) and Surveys (RE/UX)
- IT Architecture Workshop und Design
- User Journey
- Proto Personas
- Heatmap

The residents of the City of Bern use the municipal services every day. Les citoyen-e-s de la ville de Berne utilisent quotidiennement les services de l'administration municipale. Une plateforme gouvernementale intelligente consiste à intégrer ce service dans le monde numérique de la population à l'avenir. mimacom a développé une stratégie de portail client avec la ville de Berne.



Digital
Stadt Bern

Contexte → Les citoyen-ne-s de la ville de Berne adressent à l'administration municipale une grande variété de requêtes, ce qui entraîne une lourde charge administrative. L'administration municipale souhaiterait donc proposer à l'avenir des services numériques via un portail citoyen.



L'idée de base de la stratégie du portail est la volonté d'un développement durable des services urbains. Cela signifie : un accès facile, une mise en commun des ressources, davantage de temps pour les citoyens eux-mêmes et davantage de démocratie.

Jonathan Gimmel, Head of Human Resources, Finance & Digital Development



La plateforme SmartGovernment est destinée à fournir un accès générique aux services municipaux et à améliorer ainsi la qualité de vie des citoyens.

Le défi → Cependant, le développement des services numériques pose un défi global : la numérisation permet un accès facile aux services publics, mais pour ce faire, la plateforme doit prendre en compte les personnes de tous âges et concernées par toutes sortes de préoccupations. Ce n'est que de cette façon qu'il est possible de garantir un accès facile et inclusif pour tous. La ville de Berne a donc décidé de travailler avec mimacom en tant qu'expert de l'expérience utilisateur. Ensemble, ils ont développé une stratégie de portail client pour permettre à l'administration municipale de traduire de manière optimale les besoins de la population en services numériques.

Une nouvelle compréhension du service avec une conception centrée sur l'humain

Se rendre dans les établissements administratifs relève du passé : la numérisation et l'automatisation créent de nouvelles opportunités. L'objectif de ce portail est de rapprocher les services numériques bernois de ses citoyens et de créer une meilleure qualité de vie. L'administration municipale est basée sur une compréhension du service qui se concentre non pas sur la technologie, mais sur l'expérience utilisateur.

Dans le cadre du projet d'innovation E-Bern, le développement ultérieur des services urbains devrait se faire de manière cohérente du point de vue de l'utilisateur à l'avenir. C'est ainsi que les citoyens nouvellement arrivés devraient recevoir automatiquement tous les documents requis individuellement et les informations devraient être fournies en ligne en fonction de la langue de l'utilisateur.

La solution → mimacom a répondu à la vision de ce service avec une conception centrée sur l'humain, une approche qui donne la priorité aux demandeurs. Grâce à des entretiens et des tests réguliers, mimacom a pu comprendre les besoins et les exigences de la population, puis développer une stratégie de portail client qui y répond.

Une approche Agile selon le Digital Accelerator Program

Le projet a servi d'étude préliminaire pour découvrir comment les services requis peuvent être mis à la disposition des citoyens de manière optimale. Pour Jonathan Gimmel, il ne s'agissait pas de trouver la solution parfaite, mais le bon concept.

”

Ce qui m'intéresse, ce n'est pas que le système soit aussi sophistiqué que possible, mais qu'il soit aussi bon que possible », déclare M. Gimmel. « L'approche agile de mimacom nous a permis d'établir les exigences.

Jonathan Gimmel, Head of Human Resources, Finance & Digital Development

La gestion de projets avec le Digital Accelerator Program

Avec la conception agile de ce projet, mimacom est parvenu à passer de la logique sociale à la logique numérique. « Avec ce projet, mimacom a rempli sa tâche relative à l'expérience utilisateur, que nous constatons également avec notre projet de portail citoyen », explique Jonathan Gimmel. Les cycles itératifs du Digital Accelerator Program ont permis de générer des orientations pratiques optimales pour la plateforme gouvernementale intelligente.

- Le développement de la stratégie s'est déroulé selon des paramètres agiles et une conception de projet co-créative
- La conception du projet était basée sur le Digital Accelerator Program et comprenait des phases itératives avec une recherche documentaire, des entretiens avec les parties prenantes et des ateliers de stratégie
- Le résultat est un concept informatique détaillé et l'architecture associée, y compris un plan de mise en œuvre de la stratégie globale du client et de l'architecture système
- Cette nouvelle architecture système remplace les processus administratifs fastidieux par des « processus de bout en bout » allégés et des technologies « intelligentes »

Changement fondamental pour la population et la ville

Dans la perspective de la stratégie du portail client, Jonathan Gimmel parle d'un changement fondamental dans la relation entre l'administration municipale et la population. Avec la nouvelle plateforme, les citoyen·ne·s devraient être pris en charge avec une qualité maximale et les services devraient être faciles à gérer. Les services de la ville de Berne peuvent ainsi trouver une place dans le monde numérique de la population.



Le projet avec mimacom crée la ligne directrice de la future stratégie de portail client

Point d'accès numérique pour les citoyen·ne·s et l'administration municipale

Les avantages → Les citoyen·ne·s de la ville de Berne bénéficieront à l'avenir d'un accès personnalisé et pratique aux services de l'administration municipale. Ce point d'accès numérique promet également de permettre de gagner du temps grâce aux technologies intelligentes.

La numérisation devrait non seulement créer plus d'interactions virtuelles, mais aussi créer plus de temps pour le support analogique grâce aux économies de ressources pour l'administration municipale. « Personne ne peut être laissé de côté. Avec ce portail client, nous voulons contribuer à l'autonomisation des solutions numériques, mais avec les ressources nouvellement acquises, nous voulons aussi mieux accompagner les personnes sans accès numérique », déclare M. Gimmel.

Une ville qui bénéficie d'une vision numérique

La stratégie du portail client sert de ligne directrice à la ville de Berne et le paysage architectural développé sert de base pour la plateforme gouvernementale intelligente, qui devrait être disponible d'ici à 2024. D'ici là, d'autres développements technologiques sont prévus : En plus d'une version pour ordinateur, le portail citoyen devrait également être disponible sous forme d'application et contenir une plateforme de communication pour pouvoir envoyer les notifications nécessaires à la population. Un design réactif et un module de base CRM devraient rendre l'application encore plus facile à utiliser. Avec cette vision, la ville de Berne représente un exemple unique d'une excellente expérience utilisateur dans le domaine de la numérisation urbaine : « Une population heureuse est la meilleure récompense », assure Jonathan Gimmel.