

A photograph showing three people (two men and one woman) gathered around a large digital display. They are looking at a detailed 3D map of a city or town, with their hands pointing at various features on the screen. The setting appears to be a modern office or meeting room.

## LES OPPORTUNITÉS DE LA **DIGITALISATION EN MAIRIE**



DIGITAL TAHITI

CONSEIL EN ACCÉLÉRATION DIGITALE

# ÉDITO



## MORGANE PAOLINI

Chef de Projet "Ville Intelligente et Mairie 2.0"  
chez DIGILOR

Depuis 2014, j'étudie la problématique de la Ville Intelligente. Veille, prospective, design de produits. Je contribue à l'évangélisation des solutions dédiées à la digitalisation du dialogue entre les Administrations et le Citoyen.

**D**e plus en plus de municipalités perçoivent les bénéfices de la **digitalisation des processus** internes et de la **refonte de la relation élus-citoyens grâce au numérique**. Pour optimiser le niveau de service délivré aux administrés, de nombreuses Mairies prennent progressivement le virage du digital et déploient des outils technologiques tout en facilitant le quotidien du personnel administratif.

En tant que Chef de Projet "Ville Intelligente et Mairie 2.0", je suis régulièrement sollicitée par les élus et leurs services pour les accompagner dans la fameuse **transition numérique prescrite par notre Gouvernement**. Comment (vraiment) mettre la technologie au service des citoyens ? Comment ne pas bouleverser les métiers de ses collaborateurs en Mairie ? Quelles sont les clés du succès d'une digitalisation réussie ? Voici les questions qui me sont le plus souvent posées.

Conscients des besoins exprimés par nos interlocuteurs en Mairie, nous avons décidé d'évangéliser la thématique de la e-administration et de **concevoir des solutions technologiques qui ont un réel sens** pour les élus, les personnels municipaux, les administrés.

Dans un contexte de « course au numérique », nous avons prioriser sur **des usages simples et des solutions accessibles**, faciles à mettre en place et à administrer. Le but étant avant tout de mettre **la technologie au service de la vie municipale et des citoyens** et pas de prescrire des solutions, certes innovantes, mais dénuées de sens et de valeur ajoutée.

Dans ce livre blanc, je vous propose de découvrir 10 utilisations possibles des nouvelles technologies en Mairie. Ce document gratuit est un recueil de bonnes pratiques qui vous donnera une vision globale de la problématique et vous aidera à **conceptualiser une stratégie de digitalisation raisonnée**.

**Morgane PAOLINI** - Chef de projet  
"Ville Intelligente et Mairie 2.0" chez DIGILOR

Distribution Polynésie



DIGITAL TAHITI

CONSEIL EN ACCÉLÉRATION DIGITALE

# SOMMAIRE

**P.6**

## **ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ (à tous les publics et à toute heure)**

- L'autonomie complète en mairie
- Les dispositifs outdoor tactiles: la mairie disponible à toute heure
- La digitalisation au service de tous, sans exception

**P.10**

## **MODERNISER L'IMAGE DE LA COMMUNE**

- Donner un souffle nouveau aux administrations publiques
- Inciter un nouveau public à échanger avec la commune
- Moderniser le service public par le digital

**P.14**

## **DÉVELOPPER LA CITOYENNETÉ PARTICIPATIVE**

- Vers un échange approfondi avec les citoyens
- Le digital, une plateforme pour la citoyenneté participative

**P.18**

## **ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DES ACTIVITÉS COMMUNALES**

- Mieux comprendre le fonctionnement de sa commune

**P.20**

## **FACILITER LE QUOTIDIEN DES HABITANTS ET TOURISTES**

- Se repérer dans la ville, rien de plus simple grâce au digital !
- La mairie, nouveau relai de l'office de tourisme
- Simplifier la vie des citoyens et des visiteurs

**P.24**

## **VALORISER LES ACTIONS MUNICIPALES**

- Mettre en valeur les missions de la commune
- Découvrir les activités de la ville
- Se mettre au courant des actions municipales

**P.28**

## **RENDRE SA COMMUNICATION PLUS FLEXIBLE ET DYNAMIQUE**

- Le digital, synonyme de flexibilité
- Digital et écologie

**P.32**

## **FACILITER LA COMMUNICATION INTERNE**

- Mieux aborder l'organisation du personnel
- Faciliter les échanges avec le personnel

**P.36**

## **SIMPLIFIER L'INSERTION ET LES ÉCHANGES AVEC TOUS LES CITOYENS**

- Faire reculer la fracture du digital
- La mairie digitale, ou comment être toujours plus proche de ses citoyens



# INTRODUCTION

L'année 2015 est un tournant pour la digitalisation des mairies. En janvier puis en août, des mesures sont prises afin de faciliter et de **démocratiser l'accès au numérique, pour tous les citoyens**. Ces décisions font suite à la loi organique du 6 décembre 2013, qui rend **obligatoire la présence de bornes tactiles** dans certaines mairies, notamment pour les référendums d'initiative populaire. D'après la loi, ces points d'accès numériques doivent être installés « au moins dans la commune la plus peuplée de chaque canton ou au niveau d'une circonscription administrative équivalente et dans les consulats » (article 6 de la loi organique n°2013-1114 du 6 décembre 2013). C'est une mesure particulièrement importante, puisqu'elle inclut les citoyens ne disposant pas d'accès à internet dans le processus démocratique.

Pour approfondir cette loi, et ancrer ce désir de **permettre à tous les citoyens d'avoir accès à internet et au numérique**, en août 2015, on assiste à la promulgation de la loi NOTRe, Nouvelle Organisation Territoriale de la République. Cette loi indique que les mairies ont désormais l'obligation de publier, le cas échéant, sur leur site internet, un ensemble de documents et de comptes-rendus, notamment ceux des conseils municipaux. Au-delà de ces prérogatives et de ces obligations légales, de nombreuses mairies ont fait le choix d'étendre l'utilisation de ces bornes et de leur site internet, en proposant de nombreux autres services, pour répondre aux besoins et aux attentes des citoyens de chaque circonscription.

Cet ensemble de mesures sont une avancée majeure et nécessaire vers le numérique et la **digitalisation des mairies**, et ces dernières ont su saisir cet élan pour mettre en place des dispositifs, avec une utilisation plus vaste que les dispositions légales. Ce livre blanc a pour objectif de faire un tour d'horizon de ces utilisations diverses, ainsi que des possibilités de la digitalisation des mairies grâce à la technologie tactile, et l'affichage dynamique.

A hand is shown pointing towards the left side of the frame. The background is a blurred image of a screen displaying text, overlaid with a semi-transparent purple gradient. The text on the screen is mostly illegible but appears to be a list or menu.

# ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ

(À TOUS LES PUBLICS ET À TOUTE HEURE)

L'un des atouts majeurs de la digitalisation, et notamment de la digitalisation des mairies, c'est qu'elle permet d'**améliorer la disponibilité des services offerts**, que cela soit en termes d'horaires ou en termes de public. Puisque le digital ne requiert pas nécessairement la présence d'un agent pour accéder aux renseignements et aux services, il est possible d'**obtenir ces informations 24h/24 et 7j/7**. De la même manière, si un agent n'est pas forcément à l'aise dans de nombreuses langues différentes, un outil digital peut, lui, l'être, et offrir une extension du service de la mairie en cas de besoin, et ainsi se mettre à la disposition de vraiment tous les publics.

## L'autonomie complète en mairie

La digitalisation de la mairie est une manière de **canaliser le flux de visiteurs**, puisqu'ils n'ont désormais plus à attendre qu'un agent de la mairie soit disponible pour les orienter ou les renseigner. Avec le digital, les visiteurs peuvent se rendre en toute autonomie, sur les dispositifs mis en place, et rechercher d'eux-mêmes les informations dont ils ont besoin. C'est une bonne manière de faire **désemplir ces espaces**, où le trafic peut souvent être très important.

Les bornes et les totems tactiles permettent de se **renseigner sur les démarches administratives** sans avoir besoin de la présence d'un agent. En quelques clics, il est possible d'y consulter un ensemble d'informations, comme par exemple la liste des documents à apporter en mairie pour faire un passeport. Dans certains cas, les bornes sont munies d'imprimantes, afin d'avoir, en version papier, l'ensemble des consignes pour les démarches voulues, ou pour disposer des comptes-rendus des conseils municipaux. De la même manière, les intéressés peuvent récupérer ces informations sur leur téléphone, grâce à un code à scanner, voire se les faire envoyer par e-mail et



les avoir toujours à disposition sur leur smartphone !

Les bornes peuvent être équipées d'applications sur mesure avec une interface simple pour un but précis, comme la **consultation des informations légales**. Autrement, ces bornes sont reliées au site web de la ville et/ou de la mairie et permettent ainsi de **consulter librement ces sites en version sécurisée**, c'est-à-dire que le visiteur ne peut pas en sortir pour aller sur d'autres sites internet. Dans les deux cas, l'utilisation reste extrêmement simple, et à la portée de tous les visiteurs.



## Les dispositifs outdoor tactiles: la mairie disponible à toute heure

Dans certaines communes, le manque d'agents et de conseillers conduit la mairie à avoir des horaires restreints, qui ne permettent pas à tous les citoyens d'obtenir les informations dont ils ont besoin. D'autres mairies souffrent d'un flux important de visiteurs, difficile à canaliser. Quelque soit le cas de figure, et même pour les mairies n'ayant pas ce type de problématiques, il est intéressant de mettre à disposition de ses citoyens des dispositifs qu'ils peuvent utiliser 24h/24.

**C'est là qu'entrent en jeu les dispositifs outdoor tactiles, qui permettent à la mairie d'être virtuellement disponible 24h/24, tous les jours de la semaine.**

L'une des difficultés que les mairies rencontrent, c'est de savoir se rendre disponibles pour l'ensemble de ses citoyens, et cela peut s'avérer une tâche ardue, puisque concilier les horaires de la mairie et ceux de citoyens ayant des métiers tout à fait différents se révèle quasiment impossible. La solution ? Se tourner vers des outils digitaux qui, eux, peuvent être utilisés en tout temps, et ainsi entrer en complémentarité avec l'action des agents et conseillers. Placés en dehors de la mairie, **accessibles même lorsque la mairie est fermée**, les dispositifs outdoor tactiles se mettent au service de tous. Ils disposent de composantes permettant d'être **utilisés en tout temps** : résistance aux intempéries, luminosité ajustable, leur utilisation est optimale à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, et proposent les mêmes options qu'un dispositif indoor.

C'est la solution vers laquelle s'est penchée la ville de Maine et Loire des Ponts-de-Cé. Située à l'entrée de la mairie, la borne tactile, dotée d'un grand écran tactile, se positionne comme **une extension de la mairie**. Utilisable et accessible à toute heure et en tout temps, cette borne renseigne les citoyens et les touristes, leur donne des **informations sur la ville, les procédures, mais aussi l'agenda culturel, les activités et évènements de la commune**.



## La digitalisation au service de tous, sans exception

Ce qui rend encore plus attractifs les dispositifs tactiles, c'est qu'ils s'adressent à véritablement tous les publics. Ils sont simples à utiliser, notamment pour les tables tactiles qui sont les plus couramment utilisées dans les mairies, mais surtout, ils s'adaptent à tous les besoins, sans exception.

Il est nécessaire de bien penser la digitalisation de sa mairie. Et bien la penser signifie la **rendre accessible à tous les citoyens**. Aujourd'hui, les dispositifs tactiles se sont développés et améliorés, et sont désormais, littéralement, à la portée de tous. Il est donc possible de proposer des dispositifs **parfaitement adaptés aux personnes à mobilité réduite**. Certains dispositifs sont spécifiquement adaptés à la hauteur des personnes en fauteuil, tandis que d'autres ont une hauteur réglable, permettant ainsi à tous de profiter des services dématérialisés de la mairie, en toute simplicité. De la même manière, il est possible de régler la luminosité des écrans, de zoomer ou dézoomer, en fonction des besoins de chacun. Certaines tables ont même un réglage de couleur et de lumière destiné aux personnes ayant des problèmes de vue spécifiques.



Au-delà de l'accessibilité physique, qui est primordiale, il y a également **l'accessibilité des services en termes de langues**, qui doit se préparer en amont ou lors de la digitalisation. Que cela soit pour renseigner des touristes de passage dans la commune, ou pour faciliter les renseignements aux personnes dont le français n'est pas la langue dans laquelle ils sont le plus à l'aise, il est particulièrement intéressant, voire nécessaire, de proposer ses services dans diverses langues. Les sites de la mairie présentés sur dispositif tactile doivent être disponibles en plusieurs langues, et il doit être facile, pour quelqu'un ne parlant pas le français, de passer d'une langue à l'autre, grâce, par exemple, à un système de drapeau à sélectionner selon la langue désirée.

A photograph of a modern staircase with people sitting at tables, overlaid with a red gradient. The scene is brightly lit, suggesting an indoor public space. The text 'MODERNISER L'IMAGE DE LA COMMUNE' is written in white, bold, uppercase letters on the left side of the image.

# MODERNISER L'IMAGE DE LA COMMUNE

Comme de nombreux autres services publics, la mairie souffre souvent de l'image que l'on peut en avoir. Bureaucratique, austère, lente, difficile à joindre, peu moderne, la mairie peut devenir la bête noire des citoyens et des visiteurs, qui font souvent en sorte d'éviter de s'y rendre. L'acquisition de dispositifs interactifs permet aux mairies de faire peau neuve, et de renouveler, moderniser, dépoussiérer, leur image. Au-delà d'améliorer l'idée que l'on peut avoir de cette institution, c'est aussi une réelle manière de désengorger les services, et d'accroître la disponibilité des agents, et ainsi rendre la venue en mairie plus agréable pour tous.

## Donner un souffle nouveau aux administrations publiques

C'est un fait, en France, le service public a une mauvaise image. Austère, lent, peu agréable. Personne ne s'y aventure par plaisir. Pour changer cette image négative de ce service qui peut parfois ressembler à une sorte de jungle, **le digital est une bonne manière de moderniser le service public**. La borne tactile, les totems et les tables vont permettre de renouveler l'image traditionnelle de la mairie, en apportant **innovation et modernité**, tout en brisant l'image négative d'une partie du grand public qui voit les administrations publiques comme des établissements dépassés qui n'avancent pas avec leur temps.

La digitalisation de la mairie est simple à mettre en place, **les outils sont faciles à prendre en main et à utiliser**. C'est donc le parfait processus pour moderniser les mairies et le service public en général, puisque ces outils sont accessibles à tous. Introduire le digital dans la mairie, via des outils simples d'utilisation, c'est offrir aux visiteurs un accès au web, un canal à utilisation gratuite pour avoir accès à internet. Il est nécessaire de le souligner, lorsqu'il s'agit du service public, et notamment de la mairie, il est important de fournir aux individus, citoyens comme visiteurs, un endroit où ils peuvent avoir **accès aux informations légales**.



Il est important de se rapprocher de toutes et tous les citoyen.ne.s, et de leur permettre, en toutes circonstances, de se renseigner sur les procédures légales, sur ce dont ils peuvent avoir besoin. La borne tactile en mairie, c'est souffler **un vent d'égalité dans la mairie**. Avec le digital, tout le monde peut désormais préparer, en amont, ses rendez-vous, disposer des documents nécessaires, des informations légales, mais aussi se mettre au courant des événements de la commune.



## Inciter un nouveau public à échanger avec la commune

Les adolescents et les jeunes adultes font partie de ceux qui se rendent le moins en mairie, qui évitent le plus de devoir s'y rendre et, par rapprochement, du fait de leur génération, ce sont aussi eux qui sont les plus proches des outils digitaux. De ce fait, digitaliser la mairie c'est également **inciter les nouvelles générations à interagir plus régulièrement avec les services publics**, et leur donner envie de se rendre en mairie.

D'un point de vue générationnel, les jeunes sont, aujourd'hui, à l'aise avec le digital. Qu'ils soient nés entourés de celui-ci, ou qu'ils l'aient apprivoisé dans leur jeunesse, les nouvelles générations savent se débrouiller avec les outils qu'on leur met entre les mains, et, plus que ça, cela fait partie de leur quotidien et de leurs habitudes. Ils sont à l'aise avec, et se sentent en confiance lorsqu'il est présent.

**Pour inciter les jeunes à se rendre en mairie, le digital est donc une bonne manière de les attirer.**



Installer un outil digital au sein de la mairie, c'est l'opportunité d'**attiser la curiosité des nouvelles générations**, et de leur donner envie de découvrir ou redécouvrir cet espace. Etre en mesure d'attirer cette partie de la population est important pour la commune, afin d'avoir un retour sur les événements, sur les services proposés, sur l'efficacité et la portée des actions menées. Les outils digitaux sont donc un bon lien pour que les jeunes et la mairie puissent échanger plus aisément.



## Moderniser le service public par le digital

Au-delà de l'aspect plus moderne accessible que donne le tactile à la mairie, ce genre de dispositifs change véritablement l'image du service public. Ce dernier a besoin de dépoussiérer son image. Il existe également des problèmes intrinsèques, mais avant tout, il est nécessaire de moderniser l'identité que la mairie peut avoir, afin de redonner envie aux citoyens de s'y rendre, qu'ils ne la craignent plus et qu'ils lui redonnent leur entière confiance.



**Moderniser un espace,** le digitaliser, passe par le choix des bons outils, ceux qui seront utiles, et pas juste là pour « faire joli », pour décorer. On peut rapidement tomber dans la facilité, et s'inspirer de digitalisations réussies, pensant qu'elles conviendront à n'importe quel autre espace. Or, chaque endroit a ses particularités, et il est nécessaire de bien cibler ses outils, et ses utilisateurs. Pour le service public, et notamment la mairie, les bornes tactiles sont particulièrement bien adaptées, du fait qu'elles sont faciles à installer, et à utiliser, tant pour les employés que pour

les personnes qui sont amenées à les prendre en main.

La ville d'Annay s'est tournée vers le digital pour moderniser sa mairie. Dans le hall de la mairie, les habitants ont pu voir apparaître une borne interactive. Cette dernière a pour objectif de **faciliter les démarches administratives sur Internet**, et apporte un brin de modernité au sein de la mairie. Les visiteurs comme les citoyens peuvent y réaliser des démarches, faire des recherches sur la mairie, mais aussi entrer en contact avec la commune.

A photograph of three people (two men and one woman) gathered around a table, looking at a large map or document. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter. The woman on the left is wearing glasses and a patterned top. The man in the center is wearing a dark shirt and holding a white cup. The man on the right is wearing glasses and a plaid shirt. They appear to be in a collaborative meeting or workshop.

# DÉVELOPPER LA CITOYENNETÉ PARTICIPATIVE

En plus de proposer des informations importantes aux citoyens, la digitalisation de la mairie permet également d'y **développer la citoyenneté participative**. Cette dernière vise à rapprocher les citoyens entre eux, afin de s'unir pour défendre leurs intérêts les plus proches, auprès d'institutions telles que les mairies. C'est ainsi que les mairies deviennent **un relai de la démocratie participative**, via le digital, qui permet aux citoyens d'exprimer leurs opinions, leurs projets, leurs besoins.

## Vers un échange approfondi avec les citoyens

Le digital se trouve être le parfait outil pour les mairies, pour sonder les citoyens, pour leur demander leur avis sur des sujets généraux ou précis, mais aussi pour recueillir leurs suggestions. La mairie doit toujours être au plus proche des habitants de la commune, et se positionner en relai plus général entre les citoyens et le gouvernement.

Le digital en mairie, c'est l'opportunité de mettre en place des **« boîtes à idées » nouvelle génération**. La traditionnelle boîte où les citoyens glissent des suggestions se trouve transformée, et retrouve sa vitalité. Rien de plus simple que de savoir ce que souhaitent les citoyens: il suffit de leur demander. Via une borne ou un totem tactile, voire une table, les intéressés peuvent soumettre leur avis sur les services de la mairie, en quelques clics. Fini le petit papier glissé dans la boîte à idées, dont on ne sait pas si elle est vraiment utile, **les avis sont recueillis et envoyés directement à la mairie, sous forme informatisée**. C'est ainsi plus simple pour les agents de regrouper les suggestions similaires, voire les propositions, et de mettre en place un changement.

Grâce à une application intégrée à l'outil choisi, de type formulaire pour évaluer les différents services (avec une notation à attribuer) ou un formulaire de suggestions et de remarques, les citoyens sont de nouveau placés au centre de la mairie. Ils peuvent ainsi défendre leurs intérêts, y proposer de nouvelles choses. Il n'est pas vraiment réalisable d'imaginer un rendez-vous avec chaque citoyen qui souhaite faire une suggestion, la plus minime soit-elle, et le digital franchit un cap dans la communication dans les communes, puisqu'elle permet quelque chose qui n'était pas possible auparavant: donner la voix à vraiment tout le monde.

Rien de plus simple que de savoir ce que souhaitent les citoyens: il suffit de leur demander.



## Le digital, une plateforme pour la citoyenneté participative

Dans cette recherche d'une meilleure communication avec les citoyens, et dans l'optique de leur fournir des outils, clés en main, pour la citoyenneté participative, le digital se trouve être la solution adéquate, qui convient à toutes les mairies, et à tous les utilisateurs. Simple à prendre en main, donnant accès à tout un ensemble de possibilités, les bornes et tables tactiles sont une solution toute trouvée pour la citoyenneté participative.

Digitaliser sa mairie, **c'est offrir un accès aux sites institutionnels pour participer aux propositions de lois référendaires**, qu'il s'agisse des référendums d'initiatives partagées, ou dans le cadre de la démocratie participative, voire, à une échelle plus réduite, de la vie municipale locale. Les citoyens peuvent y exprimer leur vote, sur une borne discrète, et ainsi participer au processus démocratique. Il leur est également possible de **participer à la vie municipale et communale locale**, soit en votant via des bornes prévues à cet effet, soit en soumettant un ensemble de propositions et de suggestions, à l'attention des élus municipaux.

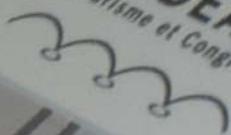
En proposant **un accès à des sites web prédéfinis en version sécurisée**, la mairie s'assure de la parfaite utilisation de ces bornes. Il n'est pas possible de se rendre sur d'autres sites que ceux prévus par la mairie. Cela peut aller de la simple application de vote ou de « boîte à idées », aux sites de la mairie, en passant par les pages sur les réseaux sociaux de la ville ou de la mairie. En définissant un usage précis, les citoyens sont poussés à donner leur opinion, et plutôt que d'y voir une borne avec un simple accès internet, ils y réalisent des actions auxquelles ils ne pensent pas nécessairement, chez eux sur leur ordinateur, ou sur leur smartphone.

# DÉCOUVREZ BORDEAUX



BORDEAUX MÉTROPOLE

**BORDEAUX**  
Tourisme et Congrès



université  
de BORDEAUX

A man in a dark sweater is shown from the side, interacting with a large digital display. The display shows a green circular logo with a white 'S' inside. The background is a warm, orange-toned image of a man looking at a screen. The text is overlaid on the left side of the image.

# ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DES ACTIVITÉS COMMUNALES

Avec sa facilité d'accès, le digital permet à tous les acteurs, qu'ils soient visiteurs, habitants, citoyens, de s'informer sur les différentes activités de la commune. Qu'il s'agisse des composantes administratives ou culturelles de la ville, l'installation d'un outil tel qu'une borne ou une table tactile, permet de donner **une meilleure vue d'ensemble du fonctionnement et des activités de la mairie et de la ville.**

## Mieux comprendre le fonctionnement de sa commune

Dans certaines grandes villes, et dans certaines mairies, de nombreux services et de nombreuses activités sont à disposition des habitants et des visiteurs. Il est donc nécessaire de proposer une vue d'ensemble plus générale, qui permettra à chacun de trouver ce qu'il cherche, sans se perdre dans les dédales administratifs de la bureaucratie communale.

A travers un outil tactile et intuitif, comme la borne ou la table tactile, de taille moyenne - suffisamment grande pour afficher plusieurs types d'informations sans avoir l'impression d'un amas illisible - les habitants peuvent effectuer des recherches facilement. La mairie peut mettre à leur disposition **un plan numérique et interactif de la mairie et de ses services**, informant les intéressés sur ce dont ils ont besoin. Il peut également y avoir un plan de la ville, donnant accès aux différentes activités offertes.

Avec une application intégrée, de type carte interactive, les intéressés se renseignent sur les différents « hotspots » de la ville, là où se déroulent tel ou tel événement, telle ou telle activité. Avec une table multitouch, il est facile de s'orienter, de sélectionner un point, de trouver un itinéraire. De la même manière, en arrivant dans la mairie, pour un rendez-vous, on sélectionne le service souhaité, et la carte indique exactement le lieu, l'escalier, le bâtiment, ou l'annexe de la mairie où se déroulera le rendez-vous.



# FACILITER LE QUOTIDIEN DES HABITANTS ET TOURISTES



Mettre en place des outils digitaux en mairie, c'est aussi simplifier le quotidien des citoyens et des visiteurs. Relai primordial d'informations, la mairie doit toujours être en mesure d'offrir des indications précises, afin de répondre aux besoins des habitants et des touristes. De la recherche de procédures légales à des indications sur les transports et les points d'intérêts de la ville, **les tables tactiles et les bornes se placent comme des extensions des services de la mairie**, afin de faciliter la vie des visiteurs, quelle que soit leur démarche.

## Se repérer dans la ville, rien de plus simple grâce au digital !

Grâce à des outils intuitifs comme les tables tactiles, la mairie peut présenter l'offre disponible en termes de réservations et de transports, disponibles dans la ville ou la commune. Bien plus qu'une simple question de tourisme, il est nécessaire, pour les mairies, de souligner l'ouverture et le dynamisme d'une ville, ce qui se trouve être tant le rôle des offices de tourisme, que celui de la mairie.

A l'usage tant des habitants que des visiteurs de passage, **les cartes interactives**, grâce au digital, donnent un ensemble d'informations particulièrement pertinentes, afin de vivre la meilleure expérience possible. Plus une ville est accessible, plus il est agréable de la visiter, et plus on a envie de tout y découvrir. Simples à prendre en main, rapides à utiliser, les tables sont un outil parfait pour orienter les visiteurs. Et pas besoin d'agent de mairie, puisqu'elles peuvent s'utiliser en toute autonomie, ce qui réduit le risque de devoir faire la queue pour une simple information...



Ces cartes interactives peuvent concerner les transports de la ville; on peut y trouver des itinéraires, les transports alentours, le transport le plus rapide pour se rendre d'un point A à un point B, mais elles peuvent aussi **mettre en lumière les points d'intérêts de la ville**. Un monument à visiter, un paysage à voir, une rue à parcourir. La mairie met en valeur le patrimoine de sa ville, et le digital se charge du reste ! Les visiteurs peuvent trouver toutes les informations dont ils ont besoin, voire de tomber sur des suggestions surprenantes, qui leur feront redécouvrir un endroit qu'ils pensaient connaître.



## La mairie, nouveau relai de l'office de tourisme

L'idée de faire de la mairie le relai direct de l'office de tourisme ne semble pas (ou plus) si étrange. Les deux institutions entrent en complémentarité, et sont là, toutes les deux, pour servir les intérêts de la ville comme ceux des visiteurs. Il est donc logique de pouvoir être en mesure de conseiller les habitants comme les touristes, sur quoi faire dans la ville.

Un des atouts majeurs des tables tactiles, c'est l'opportunité de pouvoir mettre au service des visiteurs une application de type **Wayfinder**. Que cette dernière permette de trouver le bon service de la mairie, grâce à une barre de recherche, ou, à plus large échelle, qu'elle propose **une cartographie interactive pour trouver des points d'intérêts dans la ville** (hôtel de ville, commissariat, office de tourisme,...), ce type d'outil est une vraie plus-value pour les mairies, qui deviennent, non seulement le relai de l'office de tourisme, mais qui concentre ainsi toutes les informations dont les visiteurs peuvent avoir besoin, du début à la fin de leur visite.

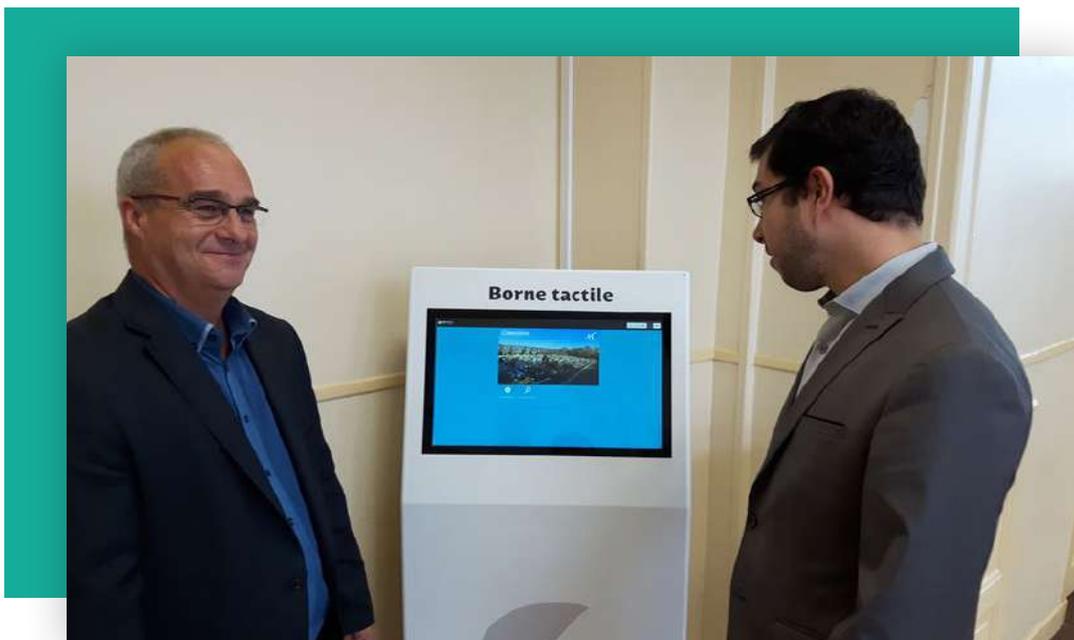
Via ces mêmes tables, on peut proposer des plans interactifs de la ville, avec des points d'intérêt à visiter. Il est toujours intéressant, que ce soit pour les touristes ou les habitants, de découvrir ou redécouvrir la ville et la région, et quoi de plus logique pour la mairie que d'**inciter les intéressés à s'aventurer dans les lieux les plus emblématiques de sa commune** ? En se positionnant ainsi, la mairie ne prend pas la place de l'office de tourisme, mais **entre en complémentarité, en mettant en avant les richesses locales**.

## Simplifier la vie des citoyens et des visiteurs

Plus qu'un simple relai, ou une annexe de l'office de tourisme, la mairie se transforme, grâce au digital, en un lieu multifonctions, au service complet des citoyens et des visiteurs, quels que soient leur besoin et leur raison de la venue en mairie.

Comme la ville de Montreuil a mis en place, les tables tactiles sont une bonne manière d'**explicitier les étapes et les procédures pour les démarches administratives**. Dotées d'une application intégrée pour les dispositifs interactifs, elles permettent de lire les fichiers au format PDF avec une gestuelle tactile multitouch développée, qui ne s'arrête donc pas simplement à la lecture de fichiers. On peut zoomer, dézoomer, déplacer sur un même écran des différents PDF, tourner les pages. **Ce type de tables et de logiciels offrent un réel confort de lecture**, notamment grâce à une taille de fichiers ajustable selon la vision de chacun.

A Montreuil, la mairie a aussi décidé d'installer **des extensions dans les cimetières**. Il y a désormais des plans numériques, disponibles aussi sur le site internet de la ville, sur smartphone et tablette, qui **permettent aux visiteurs de se repérer plus facilement** dans les labyrinthe que sont souvent les cimetières. Il n'y a pas besoin d'agents en plus, les visiteurs prennent en main eux-mêmes ces plans. Cela rend la tâche également plus aisée pour les agents, qui peuvent se repérer eux-mêmes plus facilement, et indiquer les bonnes directions aux visiteurs.





# VALORISER LES ACTIONS MUNICIPALES

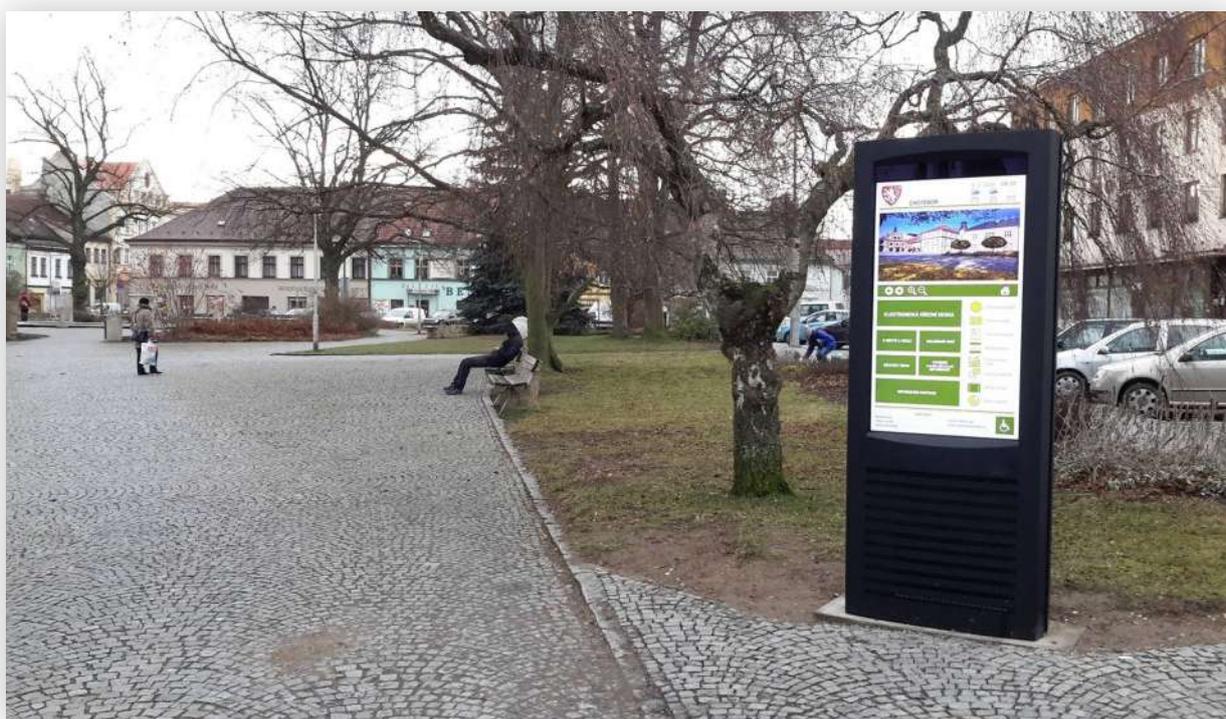
Il peut être difficile, dans certaines villes et communes, de rester à l'affût des actions municipales, de se tenir au courant des événements, de participer à la vie de la commune. L'un des atouts du digital en mairie, c'est de pouvoir **mieux présenter l'offre de la mairie en termes d'événements et d'activités**. Que cela soit pour afficher les informations sur les clubs sportifs de la ville, pour annoncer un événement, ou pour mettre en valeur l'agenda culturel de la commune, le digital se trouve être un bon entremetteur.

## Mettre en valeur les missions de la commune

Afin de présenter au grand public les missions dont la commune est en charge, des outils tels qu'une table tactile sont une bonne manière d'offrir un affichage dynamique et ludique, agréable, mais surtout flexible.

Via une application de présentation avec une interface simple, la mairie peut **présenter par des catégories le détail des missions de la commune**, avec un ensemble de contenu multimédia, comme des vidéos, des PDF, des galeries d'images, permettant aux visiteurs de se renseigner sur l'ensemble des services de la mairie, ses missions, ses engagements, ce sur quoi travaillent les élus...

Donner cet aspect très visuel et graphique de l'ensemble des missions et des valeurs de la commune et de la ville, à travers cette présentation interactive, est un moyen pour la ville de se rapprocher de ses citoyens. La mairie, même si elle est au centre de la vie des habitants, peut parfois sembler très éloignée, dans le sens où on ne saisit pas nécessairement l'aspect général de sa mission et de ce qu'elle peut offrir. Inclure le digital dans ce processus de rapprochement est donc crucial.





## Découvrir les activités de la ville

Si les missions de la ville peuvent être difficiles à comprendre, de la même manière, les visiteurs peuvent aisément se perdre dans l'offre d'activités et d'événements proposés par la mairie.

Via une borne ou un totem, on peut désormais **découvrir les activités et événements de la ville via un agenda culturel interactif**. Grâce à une application intégrée, la mairie présente tous les événements à ne pas manquer, allant des marchés, aux spectacles, en passant par les fêtes locales. Il y a une grande facilité de mise à jour, qui peut être réalisée aussi souvent que désiré, et permet donc d'être totalement à jour sur l'offre d'activités.

Aux Ponts-de-Cé, l'écran tactile installé dans la mairie, lorsque celui-ci est en veille, diffuse des informations sur les événements de la ville et de la région. Cela attire le regard et la curiosité, et, en touchant l'écran, on peut avoir l'ensemble des informations sur tel ou tel événement. C'est une bonne manière d'attiser la curiosité, sans que les visiteurs viennent nécessairement pour se renseigner sur un événement, en leur proposant, comme une suggestion aléatoire, toute une offre d'activités.



## Se mettre au courant des actions municipales

Via ces mêmes bornes, la mairie peut remplir ses obligations légales, tout en informant les citoyens des actions municipales, notamment par la publication des informations légales, des bans, de comptes-rendus divers.

A travers ces outils, la mairie **peut partager les comptes rendus de réunions et les conclusions des conseils municipaux**. C'est une manière beaucoup plus simple pour la consultation par les citoyens que de demander l'accès directement à la mairie, ou de devoir les chercher sur le site de la mairie (ce qui est compliqué si l'on ne dispose pas d'accès internet). Il est également possible **d'entrer son adresse e-mail et de recevoir ces comptes-rendus directement dans sa boîte mail**, grâce au wi-fi en mairie.

Avec une application de lecture de PDF intégrée à l'outil en place, la mairie peut donc mettre à disposition les comptes rendus et conclusions, les différentes actions municipales, permettant ainsi à tous les citoyens, même ceux qui ne disposent pas d'accès ou de connexion à internet, d'avoir un droit de regard et de s'informer sur les décisions importantes prises par les élus et sur l'actualité de la commune.



RENDRE SA  
COMMUNICATION  
PLUS FLEXIBLE  
ET DYNAMIQUE

Souvent reproché aux mairies : leur immobilisme, et le sentiment de manque de dynamisme, de renouvellement. L'affichage traditionnel, c'est-à-dire les petites affichettes placardées dans le hall de la mairie, semblent avoir fait leur temps, et il est désormais nécessaire de passer à autre chose. Et autre chose, c'est l'affichage digital, qui permet de se renouveler et d'offrir des informations toujours à jour, au jour le jour.

## Le digital, synonyme de flexibilité

Synonyme de modernité mais aussi de flexibilité, le digital insère une dynamique nouvelle au sein de la mairie en **proposant des affichages interactifs, à jour, et tactiles**, combinant ainsi toutes les qualités du numérique, au service de la mairie et surtout de ses visiteurs.

Al'aide d'un écran, tactile ou non, le **renouvellement de l'affichage de l'information se fait en toute simplicité**. Cela permet à la mairie d'être en mesure de proposer une information actualisée, qui peut même être affichée dans la minute où l'information de l'événement est annoncée. Ainsi, si un club sportif ou une association le désire, la mairie peut annoncer le début d'un événement, ou la date d'une sortie culturelle, et ainsi mettre au courant tous les visiteurs.

Sur un écran ou un totem, l'affichage se met à jour à distance via le Cloud avec un ordinateur connecté au dispositif. On a également la possibilité d'être connecté à plusieurs dispositifs de façon simultanée et ainsi, de **gérer un affichage multisites**. Cet affichage peut-être mis à jour aussi souvent que désiré, ce qui **libère du temps pour le personnel** mais aussi **abroge les problématiques liés à l'agencement et les contraintes d'espace d'affichage** classique sur un mur.





## Digital et écologie

Au-delà de proposer des informations d'une manière interactive et ludique, la digitalisation de la mairie s'insère dans une dynamique plus large de **protection de l'environnement**. Finis les milliers de prospectus aussitôt jetés une fois qu'ils sont lus (ou pas), on passe maintenant dans une ère où le **digital oeuvre pour un développement durable**.

Remplaçant à la perfection les tracts et autres flyers en papier, le digital parvient à allier dynamisme et écologie. Plus besoin d'imprimer des centaines ou des milliers de prospectus pour les événements de la commune - prospectus prenant souvent la poussière sur les étagères des mairies, car peu attractifs. Non seulement cela réduit les déchets, mais c'est aussi une manière d'économiser, puisque l'on enlève de lourds frais d'impression des épaules de la mairie.

**Solution économique et écologique**, puisque, au-delà de supprimer les frais d'impression, une fois le matériel digital acheté, il n'y a pas de coûts d'entretien particuliers. Cela permet ainsi de faire un écogeste durable et très intéressant pour la planète (et le budget de la mairie), évite la surimpression et les déchets qui y sont liés.





# FACILITER LA COMMUNICATION INTERNE

Si le digital semble être la solution idéale pour attirer les visiteurs en mairie, et pour simplifier la vie des habitants, c'est aussi une manière de **réorganiser et d'améliorer la communication interne**, et de faire fonctionner la mairie de l'intérieur. Les systèmes organisationnels des mairies peuvent parfois être anciens et peu efficaces, et le digital va venir **moderniser le fonctionnement interne**, sans pour autant le chambouler.

## Mieux aborder l'organisation du personnel

En termes de fonctionnement et de communication internes, l'organisation du personnel est une question primordiale. Ce sont les agents qui font la mairie, et il est nécessaire que les équipes soient organisées, que des contrôles soient réalisés, et que tout soit en ordre, à l'intérieur, pour qu'à l'extérieur, la mairie soit efficace.

Via des bornes placées en dehors des endroits réservés aux visiteurs, il est possible pour les agents en charge, d'**afficher les plannings et de contrôler les accès du personnel**. On peut désormais voir qui travaille à quelle heure, avec qui, dans quelle équipe, de manière beaucoup plus rapide, et bien plus graphique. En quelques clics, on peut afficher l'ensemble des plannings, les faire défiler sur plusieurs semaines, et ainsi avoir un aperçu général du fonctionnement de la mairie, via une meilleure appréhension et compréhension du travail du personnel.

Et pour accompagner ce contrôle, **la technologie NFC/RFID** se positionne comme un « must have ». Elle permet aux agents et au personnel de « badger », grâce à leur smartphone, ou grâce à une carte dotée de cette technologie, avec l'installation d'une borne de réception à l'entrée de la mairie. Cela permet ainsi de contrôler simplement les entrées et les sorties du personnel, de vérifier les horaires de travail, et d'être en mesure de bien organiser les équipes, de manière dynamique et logique.



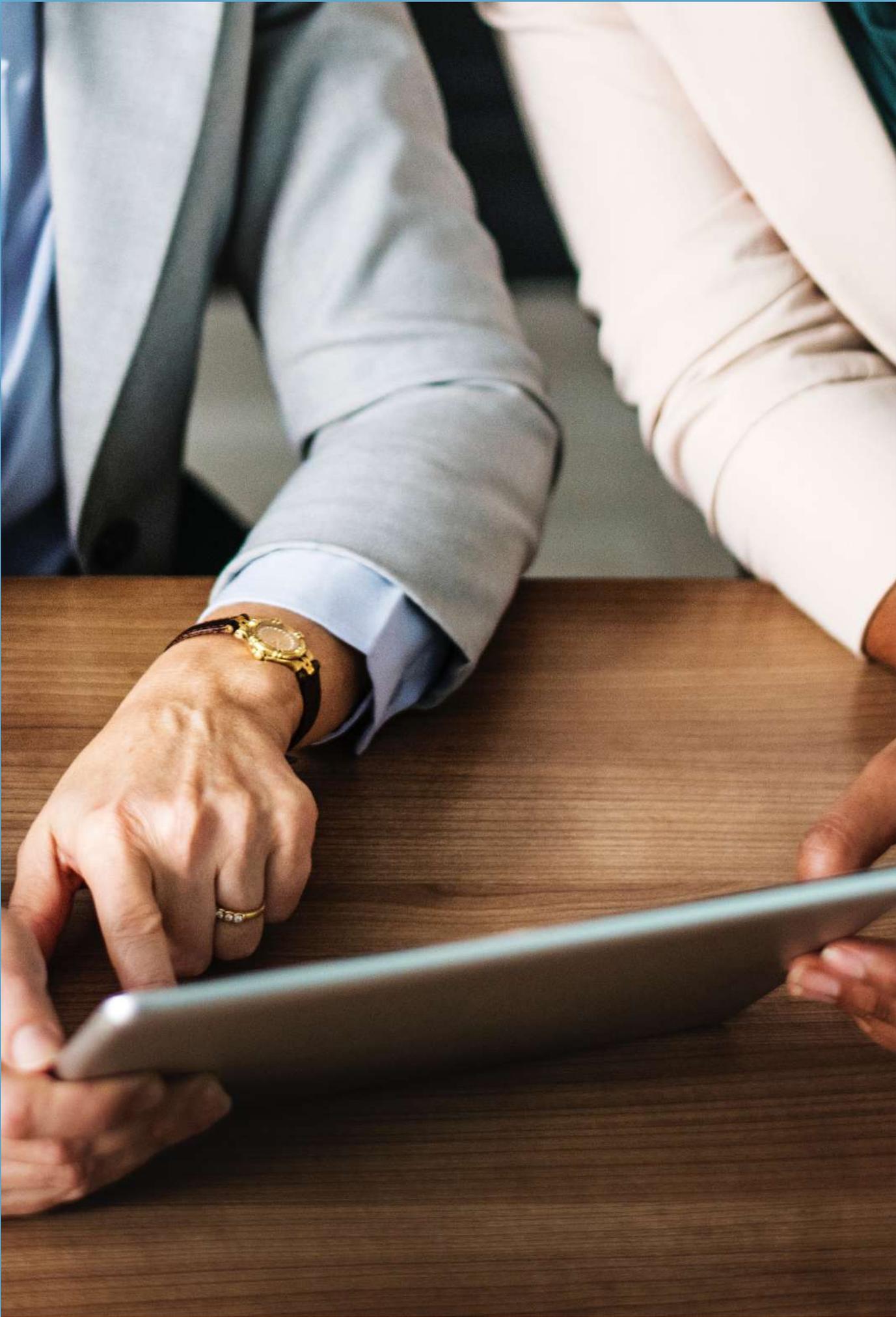


## Faciliter les échanges avec le personnel

Dans la continuité de l'amélioration de l'organisation interne du personnel, le digital est aussi un bon levier dans la communication entre les membres du personnel. Il permet notamment de **faciliter les échanges avec le personnel**, soit des directives générales à destination du personnel, soit entre les membres entre eux.

Avec un outil transportable et possible à implanter dans tous les services de la mairie, de type tablette tactile, avec un affichage dynamique, on peut **notifier simplement le personnel** par exemple concernant la liste des personnes conviées pour la réunion du jour. Des notifications peuvent être envoyées à tous les services, ou juste à un seul.

A travers cet outil, les membres du personnel peuvent également pointer, notifier les autres services d'un problème technique en toute rapidité, sans avoir à alerter un à un les responsables, et ainsi avoir **une réelle efficacité dans la résolution des problèmes internes**. Grâce à ces outils, il est également possible d'accompagner les habitants dans les démarches, si la table tactile est occupée, ils peuvent proposer un point d'accès mobile à tous.



A man in a dark blue suit and a woman in a light grey suit are standing on a rooftop or balcony. The man is holding a large green speech bubble cutout, and the woman is holding a large blue speech bubble cutout. They are both smiling and looking towards the camera. In the background, there are other people and buildings, suggesting a public or professional event.

SIMPLIFIER  
L'INSERTION ET  
LES ÉCHANGES  
AVEC TOUS  
LES CITOYENS

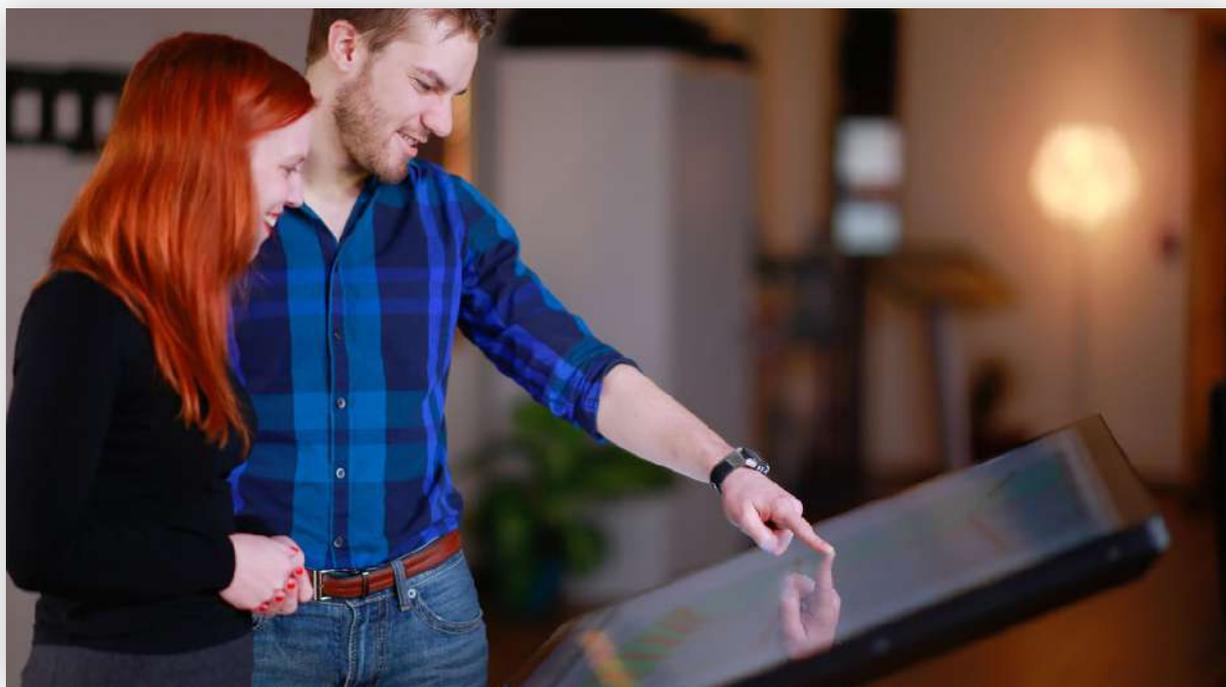
Véritable outil dans l'insertion des citoyens dans la vie municipale, la mairie est une médiatrice dans la relation entre les citoyens et les différentes institutions parsemant la vie des habitants. Ce « hotspot » que devient la mairie grâce à la digitalisation permet de faire un pas vers la disparition de la fracture du digital, mais elle permet également une insertion complète dans toutes les sphères - travail, sport, loisirs - de la vie des citoyens.

## Faire reculer la fracture du digital

En plus des services proposés par la mairie grâce au digital, les outils comme les bornes interactives se positionnent véritablement comme **un pont entre le physique (la mairie) et les services en ligne**, tant de la mairie que du gouvernement lui-même, en proposant une connexion à internet pour se renseigner et **réaliser des démarches**, pour ceux qui ne disposent pas d'accès à internet.

Que ce soit lors d'une visite en mairie pour un objectif précis, comme un rendez-vous avec un service, ou parce que l'on n'a pas d'accès à internet, et que l'on sait que la mairie propose cette connexion, **la borne interactive connectée est un outil très enrichissant pour les visiteurs**. Lors d'une visite, il est possible de se renseigner sur d'autres démarches, et de cette manière, le rendez-vous sera encore mieux préparé.

De la même manière, grâce au digital en mairie, les visiteurs et les habitants n'ayant pas accès à internet ne sont pas pour autant exclus des démarches et des informations municipales, des événements communaux et des prérogatives gouvernementales. La mairie conserve ce rôle de relai, d'entremetteur, toujours au plus près des citoyens, en leur offrant toutes les informations dont ils pourraient avoir besoin.







## La mairie digitale, ou comment être toujours plus proche de ses citoyens

On l'a vu, le digital en mairie permet de mettre en place un relai, des extensions de la mairie un peu partout dans la ville. Mais il peut y avoir, grâce au digital, des relais d'autres institutions au sein-même de la mairie, afin de **faciliter l'insertion**, en diffusant certaines offres et informations.

Grâce aux bornes ou totems avec une connexion web sécurisée, limitée aux sites prédéfinis, **la mairie devient le relai d'autres institutions**, et l'on peut avoir accès à des informations telles que **des offres d'emplois**. Que cela soit via le site de Pôle Emploi, disponible sur les bornes, ou que la mairie partage un ensemble d'offres sélectionnées, la visite en mairie peut devenir fructueuse, notamment pour les personnes n'ayant pas d'accès à internet.

Le rôle de la mairie est de rendre la vie des citoyens toujours plus facile, et via le digital, il est désormais possible, en une simple visite en mairie, de réaliser plusieurs actions, de se sentir pleinement investi dans la vie de la commune, et dans sa vie professionnelle. Ces outils sont simples à mettre en place, et très abordables pour les visiteurs, et peuvent réellement changer la vie des habitants, qui vont se reconnecter à la mairie. Cette dernière va retrouver son rôle principal, et va se rapprocher à nouveau de ses citoyens.

# CONCLUSION

Depuis 2015, la consultation des documents légaux obligatoires peut être réalisée sur un dispositif interactif en mairie. Les mairies pionnières se sont digitalisées, et, au courant de ce processus, il y a eu une réelle prise de conscience qu'il était peut-être temps de saisir cette opportunité, pour élargir le but de la digitalisation. **Tous ces exemples de digitalisation en mairie réussies, témoignent des nombreuses opportunités qui s'offrent aux villes et communes.** En cherchant un peu plus loin, et en prenant à bras-le-corps les problématiques dont peuvent souffrir certaines communes, il est intéressant de voir qu'en ayant une vision stratégique plus large que simplement remplir les obligations légales, ces institutions ont tout à gagner à adopter le digital.

Insuffler de la vie dans la mairie et la commune, tenir les citoyens au courant des événements, proposer tout un ensemble d'informations légales, rester toujours au plus près des habitants et des visiteurs, c'est là tout l'enjeu de la mairie aujourd'hui. Et le digital se trouve être l'intermédiaire rêvé, par sa simplicité d'utilisation, son approche abordable, son aspect très intuitif, l'image moderne qu'il donne aux mairies. Autant, donc, saisir cette opportunité et faire du digital un point central dans la mairie, non pas pour faire joli, ou juste mettre une tablette dans un coin « seulement parce qu'on y est obligé », mais bel et bien de donner un souffle nouveau à cette institution vieillissante qu'est la mairie, sans pour autant lui enlever son essence et son identité.





DIGITAL TAHITI

CONSEIL EN ACCÉLÉRATION DIGITALE

Téléphone: + 689 87 77 34 98  
Courrier: [contact@digital-tahiti.com](mailto:contact@digital-tahiti.com)  
B.P. 4500, 98713 Papeete TAHITI  
Bureaux : 253, Avenue Prince Hinoi, Papeete

[WWW.DIGITAL-TAHITI.COM](http://WWW.DIGITAL-TAHITI.COM)