CURSUS RESPONSABLE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Intégrer le numérique dans le processus participatif des usagers

10 JOURS, 70 HEURES

NUMÉRIQUE ET SMART CITY

CODE : GCU07

Objectifs de la formation

Utiliser le numérique au profit de la relation usager : susciter l'adhésion, l'engagement des smart citizens

Savoir comment bien intégrer la technologie numérique dans le processus participatif

Mettre en place une base de données numérique publique

Savoir développer une stratégie des médias sociaux pour être plus proche de vos communautés

Permettre aux citoyens d'être acteurs de la smart city

Produire des outils permettant de mesurer les impacts du changement des comportements des smart citizens

Parmi nos formateurs

- **CHAUMONT Catherine**
  Associée fondatrice,
  CABINET SYNÉOR CONSULTING
- **DARCISSAC Emmanuel**
  Maire d'Alençon, vice-Président de la Communauté Urbaine d'Alençon – Président d'une Société Publique Locale - Président de l'Office de tourisme ,
- **DENIAUD Cédric**
  Expert Digital,
- **DEVILLERS Olivier**
  Consultant numérique et territoires,
- **NICOLLE Pascal**
  Président de Débatlab, l'association des professionnels de la concertation,
- **TALES Romain**
  Responsable du pôle données,
  ETALAB

Public concernés

- Élu(e) ; Directeur(trice) Général(e) des Services ; Directeur(trice) des systèmes d'information ; Chef de projet en charge de la digitalisation de la collectivité ; Chef de Projet Open Data

Critères d'admission

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

MODULE 1 - 1 JOUR

Portail E-service, le numérique au service de la relation usagers

Revenir sur l'intérêt de mener à bien un projet d'e-administration

- Identifier les principaux bénéfices pour la collectivité, pour les citoyens
- Cerner les concepts clés de l'e-administration : e-administration orientée usagers, e-administration interne, e-administration inter-administration

Étude d'exemples de portails usagers/citoyens

Maîtriser les différents types de solutions techniques et anticiper leurs incidences sur l'organisation

- Cerner les concepts clés d'un portail : les prestations, le compte, la conservation des informations et des pièces justificatives, l'identification et le paiement en ligne
- Faire de ce projet un levier d'efficience pour la collectivité
- Comprendre les différents choix cruciaux à faire avant la consultation

Réussir votre projet d'e-administration : étapes clés et facteurs clés de succès

MODULE 2 - 2 JOURS

Comment établir un projet de démocratie participative dans votre commune

Définir la démocratie participative : enjeux et cadre juridique

Comment garantir et faire vivre des dispositifs de consultation pérennes

- Différencier les conseils de quartier des conseils citoyens
- Cerner l'organisation des instances participatives citoyennes : conseils des jeunes, des sages, des résidents étrangers…

Compléter votre dispositif par des mécanismes ponctuels de consultation

- Incorporer un processus participatif à vos projets d'aménagements urbains, de politique de la ville et agendas 21
- Analyser les procédés de la démocratie directe : referendum local et pétitions

Assurer la mise en œuvre de dispositifs innovants pour la démocratie participative

- Budgets participatifs : garantir la participation des citoyens aux projets d'investissement de votre collectivité
- Jurys citoyens : déployer une assemblée temporaire pour orienter certaines décisions politiques
- Sondages délibératifs : harmoniser la technique des sondages avec la délibération

Maitriser le déploiement d'un projet de démocratie participative : étapes clés et illustrations

- Déterminer une stratégie de territoire : mise en situation autour d'un exemple concret
- Comment assurer l'investissement des élus et des services et inscrire le projet dans la durée
- Étude de cas concrets : les projets déployés par les villes d'Alençon et Villeurbanne

E-démocratie : quelles sont les clés permettant de contribuer à la mise en place de nouvelles formes de participation digitalisées

- Concevoir des outils de démocratie numérique : applications mobiles, bornes digitalisées, forums en ligne
- Tirer le meilleur parti des applications mobiles
- Déployer une méthode efficiente de gestion de la relation avec les citoyens (GRC)
- Analyse de cas concrets de e-démocratie

MODULE 3 - 2 JOURS

Démocratie participative : les solutions techniques de la transition numérique

---

Connaitre les incontournables de l'intégration du numérique dans le processus participatif

- Identifier les grandes instances de la démocratie locale et les processus clés associés
- Déterminer la dimension du numérique dans les actions de démocratie locale
- Comprendre l'interaction entre le présentiel et le distanciel dans les instances participatives et les processus participatifs
- Analyse de cas concrets de processus ou d'instances participatives afin d'expérimenter leur réalisation

---

Assurer le passage vers la e-démocratie

- Maîtriser les subtilités du travail en réseaux et de l'interactivité
- Connaitre les acteurs, les relais et les moyens numériques disponibles
- Savoir comment identifier et prévenir les risques de fracture numérique et d'une expérimentation aléatoire
- Réussir la mutation numérique des processus par des séquences participatives et interactives
- Sensibiliser et fournir les moyens méthodologique et numérique aux membres des instances participatives
- Exercice pratique : construction d'une feuille de route pour la mise en œuvre d'un projet de e-démocratie

---

MODULE 4 - 2 JOURS

Open Data : transformer une obligation légale en opportunité

Appréhender le nouveau cadre légal au service de l'action territoriale

---

L'open data, une ressource pour l'innovation locale

- Mettre à disposition des données de qualité et permettre leur réutilisation et savoir mobiliser les écosystèmes : hackathons, digital week, échanges avec le public

---

Améliorer l'efficacité de l'action publique

- Offrir un point d'accès unique à l'ensemble des données de votre collectivité, casser les silos entre les directions et services de votre collectivité et mettre en place des politiques publiques pilotées par la donnée

---

Qualifier votre démarche d'Open Data

- Définir les objectifs de votre démarche et les bénéfices attendus : quelles données diffuser, nouveaux usages et services aux citoyens

---

Faire le bon choix parmi les solutions techniques d'Open Data

---

Maîtriser les aspects juridiques et financiers de votre projet d'Open Data

Comment garantir la réussite de votre projet d'Open Data

MODULE 5 - 2 JOURS

Utiliser les médias sociaux pour renforcer la proximité avec vos communautés

Améliorer votre savoir du digital sous le règne du web social

- Tour d'horizon des médias sociaux et analyse des audiences françaises sur les réseaux sociaux
- Appréhender les principales plateformes et fonctionnalités : Facebook, Twitter, Instagram…
- Quels sont les us et coutumes des usagers : participation, contribution, vigie citoyenne, débats…

Appréhender l'interaction entre les médias sociaux et les stratégies d'influence

- Quels sont les principaux influenceurs : quelle répercussion sur la communication et les relations publiques
- Par quels procédés interagir avec des publics jeunes et connectés en réseau

Élus 2.0 et participation citoyenne

Comprendre les avantages que les médias sociaux confèrent aux collectivités

- Définir les communautés connectées et appréhender leur fonctionnement
- Maîtriser l'écoute et la communication envers les citoyens
- Effectuer une analyse des mécanismes de l'influence et les risques de « bad buzz »
- Parfaire l'e-réputation d'une personnalité publique ou d'une institution
- Illustration : Analyser des exemples concrets de collectivités ayant organisé leur présence digitale sur les média sociaux

Garantir la mise en œuvre d'une stratégie digitale et sociale

- Quels sont les réflexes à acquérir afin de mettre en place une stratégie digitale efficace
- Repérer les carrefours d'audiences des communautés visées
- Savoir comment déterminer votre stratégie de proximité avec les citoyens et mettre en œuvre une politique de contenus à destination des usagers
- Introduire et animer les débats dans une communauté d'usagers : comment mesurer les résultats de vos actions
- Cas pratique : définir la présence sur les médias sociaux d'une institution

MODULE 6 - 1 JOUR

Soutenance orale de projet

Dates

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- **Modalités pédagogiques:**

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire

préalable dit ‘questionnaire pédagogique’ est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s’adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L’expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l’essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d’un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

- **Modalités d'évaluation:**

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l’organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l’issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s’assurer de l’ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

- **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L’accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d’accès au module se déclenche à partir de la réception de l’invitation de connexion. L’accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d’un poste informatique équipé d’une carte son et d’un dispositif vous permettant d’écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d’un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d’une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.